

SOVITAAN MITEN TEHDÄÄN JA TEHDÄÄN NIIN KUIN ON SOVITTU

Toiminnanohjauskäsikirja Pienkoti Aallon
laadun varmentajana

Dufva Otto & Kilpeläinen

Annamari

Opinnäytetyö, syksy 2009

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Itä

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Dufva, Otto ja Kilpeläinen, Annamari.

Sovitaan miten tehdään ja tehdään niin kuin on sovittu. Toiminnanohjauskäsikirja Pienkoti Aallon laadun varmentajana. Pieksämäki, syksy 2009, 60 s., 4 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Itä. Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK). Sosiaali- ja kasvatustieteiden suuntautumisvaihtoehto.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä toiminnanohjauskäsikirja Hankasalmen Niemisjärven kylässä sijaitsevan Pienkoti Aallon lastensuojelutyön laadun varmentajaksi. Tavoitteena oli tehdä kaksi erillistä toiminnanohjauskäsikirjaa aikuisten työvälineeksi: *Aikuisena Aallossa* ja *Lapsena ja nuorena Aallossa*. Toiminnanohjauskäsikirjaan oli tarkoitus kirjata Pienkoti Aallon työn arvot sekä toimintaperiaatteet että myös työprosessit yhteisen linjan parantamiseksi ja laadukkaana lastensuojelutyön perustaksi.

Työskentely käynnistyi keväällä 2009 Aura Oy:n kehitysjohtajan kanssa, joka halusi saada uusimpaan yksikköön, Pienkoti Aaltoon, toiminnanohjauskäsikirjan työvälineeksi. Prosessikuvaukset tehtiin yhdessä sopien koko Pienkoti Aallon henkilökunnan kanssa yhteistyöpäivissä, ennakkotehtävien muodossa sekä yksityiskohtaisemmin kehitysjohtajan kanssa. Toiminnanohjauskäsikirja esiteltiin Pienkoti Aallon työyhteisölle 22.10.2009, jonka jälkeen se luovutettiin ainoastaan Aura Oy:n ja Pienkoti Aallon käyttöön.

Toiminnanohjauskäsikirjan sisältämien prosessikuvausten oli tarkoituksena kuvata Pienkoti Aallon työn prosesseja sekä kehittää toimintaa prosessikuvauksien avulla. Toiminnanohjauskäsikirjaa tullaan päivittämään tarpeen mukaan Pienkoti Aallon toimesta.

Opinnäytetyössä käsitellään toiminnanohjauskäsikirjan lisäksi lastensuojelun laatua, lastensuojelutyön arvoja ja eettisyyttä sekä ammattietiikkaa, prosesseja ja prosessikuvauksia. Opinnäytetyössä on avattu myös yksi esimerkkiprosessi, *Asiakkaaksi Pienkoti Aaltoon* -prosessi.

Opinnäytetyömme osoitti, kuinka tärkeä on yhdessä työyhteisönä sopia miten tehdään ja yhteisten sopimusten tuoma mielekkyys ja laadukkuus, kun asiat tehdään niin kuin on sovittu.

Asiasanat: lastensuojelu, laatu, prosessit, prosessikuvaus, toiminnanohjauskäsikirja, toiminnallinen opinnäytetyö

ABSTRACT

Dufva, Otto and Kilpeläinen, Annamari

Lets Agree What to Do, and Do Has Been Agreed – Operating manual for Pienkoti Aalto's Quality Confirm.

60 p., 4 appendices. Language: Finnish. Pieksämäki, Autumn 2009.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services.
Degree: Bachelor of Social Services

The aim of the study was to do operating manual for child welfare quality confirm to Pienkoti Aalto which is located in Hankasalmi, Niemisjärvi village. Our aim was to do two different operating manuals for adult tools: Aikuisena Aallossa and Lapsena ja nuorena Aallossa. The main target was to the Pienkoti Aalto's principles and work processes, so the quality of child welfare work and common work policy would be better.

Working started in Spring 2009 with Aura Oy's development manager who wanted to get an operating manual to Aura's latest unit. Process descriptions were made together with the whole work community in Cooperating-days as preview task and in more detail with the development manager. The operating manual were presented in 22.10.2009 to the whole work community. After that it was transferred to Pienkoti Aalto's use.

Process descriptions which were included in the operating manual described Pienkoti Aalto's working process and were aimed at the improving functions. The operating manual will be updated when necessary by some of Pienkoti Aalto's employers.

Our thesis also in addition to the operating manual, discusses child welfare values, ethics and professional ethics, process and process descriptions. In the thesis were opened an example process and that was *Becoming a client in Pienkoti Aalto* –process.

Our thesis describes how important it is to agree together with the work community how to do qualified reasonable child welfare work.

Keywords: child welfare, quality, process, process description, operating manual, functional thesis

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 LAATU LASTENSUOJELUSSA	7
2.1 Mitä laatu on?.....	7
2.2 Lastensuojelun laatukriteerit	8
3 ARVOT JA EETTISYYS LASTENSUOJELUTYÖSSÄ.....	15
3.1 Arvot ja eettiset periaatteet lastensuojelun sijaishuoltoa ohjaavina.....	15
tekijöinä.....	15
3.2 Ammattieettisyys lastensuojelussa ja työn toteutumisessa	17
4 TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJA LASTENSUOJELUN TYÖVÄLINEENÄ..	20
4.1 Toiminnanohjauskäsikirja.....	20
4.2 Prosessi	21
4.3 Prosessikuvaus	22
5 TYÖELÄMÄYHTEISTYÖKUMPPANI – AURA OY.....	24
6 PRODUKTION TAVOITTEET	28
7 TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJA PRODUKTIONA.....	29
7.1 Produktion kuvaus	29
7.2 Tapaamiset ja työskentelyn kulku.....	30
7.3 Asiakkaaksi Pienkoti Aaltoon.....	34
7.3.1 Sijoituksen valmistelu	35
7.3.2 Lapsi sijaishuoltoyksikköön.....	39
8 ARVIOINTI JA PALAUTE TYÖSKENTELYSTÄ	43
9 POHDINTAA	46
LÄHTEET.....	51
LIITE 1 Aura Oy:n organisaatiokaavio	54
LIITE 2 Suunnitelma	55
LIITE 3 Työskentelyvaiheen tapaamiset	56
LIITE 4 Palautekysely.....	58

1 JOHDANTO

Lastensuojelu on haastavaa työtä sekä asiakkaille että työntekijöille. Lastensuojelulaitoksissa on töissä aina useita ammattilaisia, joiden mukana tulee monta erilaista tapaa tehdä työtä, toimia ja olla osallisena lastensuojeluyksikön arjessa. Nämä yksiköt ovat lapsille koteja, ainakin hetken heidän elämästään. Ohjaajat panevat itsensä likoon ihmisinä joka päivä työssään, se on heidän työtään. On kuitenkin muistettava, ettei työn tulla olla elämän ainoa sisältö, vaikka normaalia työaikaa tekevä ihminen viettääkin työpäikällään enemmän valvellaoloaikaa kuin kotonaan. Vuodessa on 365 päivää, joista töissä saatetaan olla jopa 260 päivää. Juurikin näiden seikkojen ja henkilökunnan jaksamisen vuoksi työhön tulee panostaa, sijoitettuja lapsia ja nuoria unohtamatta.

Koska työ on yleensä suuressa keskiössä elämässä, tulisi sen olla mielekäästä, kiinnostavaa, haastavaa ja tavoitteellista. Lastensuojelulaitoksessa työskentelevien ihmisten työ on arkipäiväistä, mutta todella haastavaa ja kuormittavaa. Kuitenkin työssä haluaa pyrkiä parhaimpaansa ja auttaa asiakkaana olevia lapsia ja nuoria eteenpäin. Jos työtä pystyy helpottamaan yhteisillä sopimuksilla, on se enemmän kuin suotavaa. Siksi opinnäytetyömme aiheena oli tehdä toiminnanohjauksikirja tiiviissä yhteistyössä Aallon henkilökunnan sekä Aura Oy:n kehittämisjohtajan kanssa. Kirja tehdään Pienkoti Aaltoon aikuisten työvälineeksi sekä laadukkaan lastensuojelutyön tueksi, mahdollisimman paljon työn sisältämien prosessien auki purkamisella. Yhdessä keskustellen saadaan koko työyhteisö allekirjoittamaan työskentelymetodit, joista koostuu toiminnanohjauksikirja. Toiminnanohjauksikirjan syvin olemus on *Sovitaan miten tehdään ja tehdään niin kuin sovitaan*. Siihen siis tähtäämme.

Työssämme käsittelemme laatua, etenkin lastensuojelun näkökulmasta. Käymme läpi myös lastensuojelun laatukriteerejä, jotka ovat keskeisessä asemassa lastensuojelutyön laadun kehittämisessä. Laatua myös osaltaan tukevat arvot ja eettisyys sekä niiden toteutuminen työssä. Sosiaalialalla ei myöskään sovi unohtaa ammattieettisyyden merkitystä. Näitä asioita käsittelemme työssämme myös. Teemme työssämme tutuksi myös työelämän yhteistyökumppanimme Aura Oy:n. Avaamme työssämme opinnäytetyönä toteutetun produktion sisältöä asiakkaan tuloprosessin kautta. Koimme tärkeäksi, että lukija saa esimerkin opinnäytetyömme sisällöstä, koska toiminnanohjauksikirja on

tarkoitettu vain Aura Oy:n käyttöön eikä sitä voi lisätä liitteeksi opinnäytetyöraporttiimme. Tuloprosessi on pilkottu mahdollisimman pieniksi palasiksi, mikä on prosessikuvauksen tarkoitus. Lopuksi käsittelemme saamaamme palautetta ja arvioimme ja pohdimme opinnäytetyöämme.

2 LAATU LASTENSUOJELUTYÖSSÄ

Vuonna 2007 kodin ulkopuolelle sijoitettujen alle 18-vuotiaiden lasten määrä oli 16 059, mikä on 1,2 % väestön vastaavasta ikäryhmästä. Kymmenessä vuodessa sijoitusten määrä on lisääntynyt yli 4000:lla. (Sosiaali- ja terveydenalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES 2008, 66.) Määrä on valtava ja suunta huolestuttava. Lastensuojeluyksiköitä tarvittaisiin enemmän, mutta koska yhteiskunnan resurssit eivät riitä määrälliseen lisäämiseen, ainoa keino on lastensuojelun laadun tarkkailu, sen kehittäminen ja parantaminen. Laadullisen hoidon kautta pystytään auttamaan lastensuojelun asiakkaita kokonaisvaltaisemmin ja kiinnittämään huomiota todellisiin sisältöihin lastensuojelulaitoksissa säilyttämisen sijaan.

2.1 Mitä laatu on?

Laatuajattelun kehittyminen on alkanut kaikilla yhteiskunnan aloilla laajentumaan kohti suurempia kokonaisuuksia yksittäisten parannusten sijaan (Tuurala 1998, 3). Tämä on korostunut etenkin liike-elämässä kiristyneiden resurssien, varsinkin 1990-luvun suuren laman myötä. Myös sosiaalialalla alettiin tutkia työn sisältöjä, koska tarvittavaan määrälliseen toteutukseen ei ollut mahdollisuutta. Ensimmäinen valtakunnallinen laatusuositus sosiaali- ja terveystaloille tuli vuonna 1995. Samaan aikaan Suomen Kuntaliitto, Stakes ja Lastensuojelun keskusliitto aloittivat lastensuojelun laadun kehittämisen. Vaikka kehittämisen aloittamisesta on jo pitkä aika ja nykypäivän lastensuojelupalvelut ovat pääsääntöisesti laadukkaita, ei lastensuojelun kehittäminen suinkaan ole ohi. Laadun kehittäminen on jatkuva työskentelytapa; sen on vastattava yhteiskunnan muutoksiin. Tällä hetkellä Suomessa on lastensuojelun laadun kehittämisessä kolme kehityssuuntaa: lastensuojelupalveluiden saatavuus, yhteisen laadun arviointijärjestelmän kehittäminen ja laatuvaatimusten lakisääteisyys voimaantulo. (Laaksonen 2004, 256.)

Laadusta puhuttaessa tarkoitetaan ja tulkitaan eri tavoin hyvää laatua. Lastensuojelun laadun ydinkysymys onkin, kenen hyvästä on kyse. Laatua tarkastellessa on kyse siitä, kuinka palvelu tai toiminta kykenee täyttämään sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset, eli kuinka saadaan asiakkaat tyytyväisiksi toimivan työyhteisön ja

sovittujen tavoitteiden ja työtapojen avulla. (Rousu & Holma 2004a, 10.) Lastensuojelun, ja ylipäänsä ihmisten kanssa tehtävän työn, perusedellytyksenä on ihmislähteisiä arvoja, toimintaperiaatteita ja -menetelmiä sisältävä suunnitelmallinen työ. (Partanen 2005, 7.)

Laadun toteutumisen edellytyksenä ovat myös rakenteelliset tekijät: palvelujärjestelmän laatu, henkilökunnan osaaminen ja ammattitaito sekä johtamisen laatu (Rousu & Holma 1999, 25). Nämä tekijät vaikuttavat laatuun sekä jo lastensuojelun tarpeen arvioinnin aikana sosiaalityöntekijän työssä että myös sijaishuoltoyksikön henkilökunnan toteuttamassa työssä koko lapsen tai nuoren asiakkuuden ajan. Edellä mainitut tekijät ovat hyvin keskeisessä asemassa lastensuojelussa, koska kyse on kokonaisvaltaisesta, yhtäjaksoisesta ja laadukkaasta prosessista. Jokaisen prosessin vaiheen on toimittava sille asetettujen odotusten mukaisesti.

Laadukkaan lastensuojelutyön toteutumisen varmistamiseksi ja toimintaa ohjaaviksi tekijöiksi on laadittu laatukriteerit, joissa on otettu lastensuojelun osalta huomioon esimerkiksi työskentelyprosessit (sijoitus, hoito- ja kasvatuskäytännöt sekä kuntoutusmenetelmät), asiakkaiden kohtelu, työskentelytavat, työyhteisön rakenne (sijainti, tilat, henkilökunta, dokumentointi) ja työn tulokset (hoitosuunnitelman tavoitteiden saavuttaminen). (Laaksonen 2004, 257.)

Laadukas lastensuojelutyö antaa pohjan ja vakautta henkilökunnan tekemälle työlle. Mielestämme oman työn kehittäminen ja sen kautta tulleet onnistumisen kokemukset auttavat jaksamaan työssä sekä motivoivat olemaan aina vain parempi työntekijä. Myös verkostotyö onnistuu mielestämme paremmin, jos voi ylpeänä ja varmana seisoa oman työpaikan laadun takana. Laatuhan myös tukee sekä rakentaa verkostoitumista (Tuurala 2003.) Omasta työstään on oltava ylpeä, jotta sitä jaksaa tehdä tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti.

2.2 Lastensuojelun laatukriteerit

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta antaa vahvan perustan laadukkaalle lastensuojelulle ja sen tavoitteille seuraavanlaisesti:

Lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä.

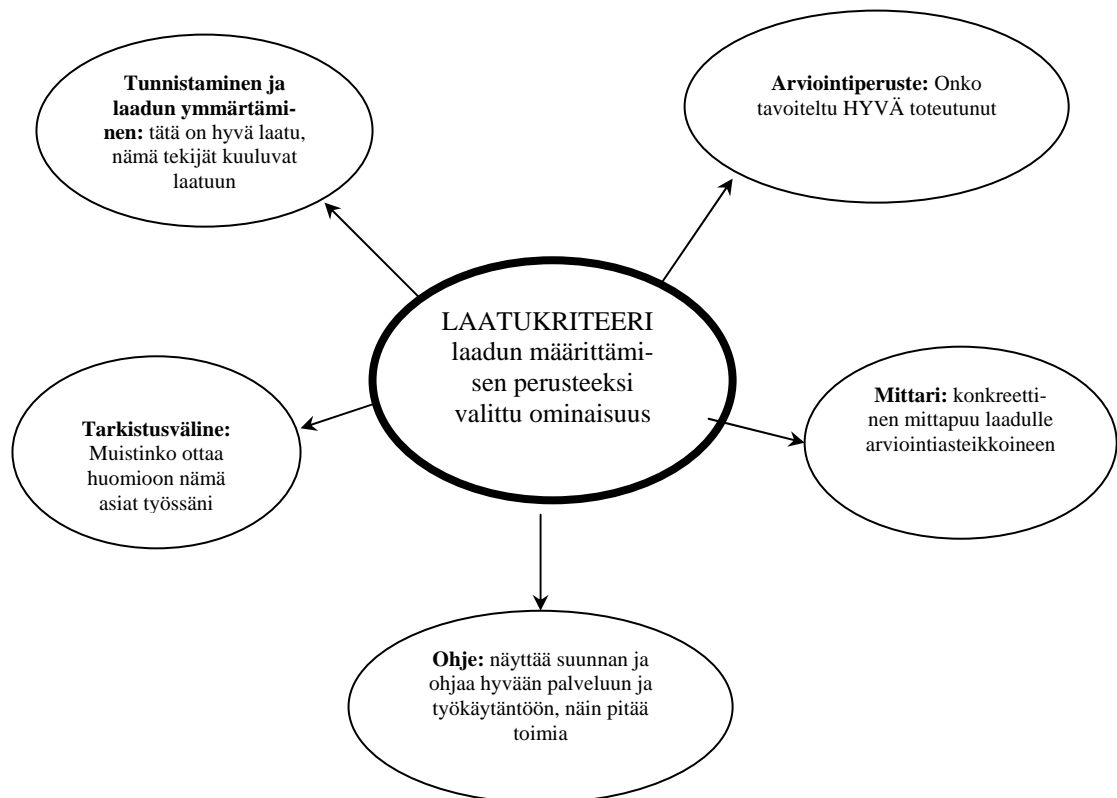
Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatusta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus.

Lasta tulee kasvattaa siten, että lapsi saa osakseen ymmärrystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavoin loukkaavasti. Lapsen itsenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää. (Laki lapsen huollosta ja tapamisoikeudesta 8.4.1983, 1 luku, 1§.)

Lastensuojelun sijaishuollon tarkoituksena on siis kokonaisvaltaisesti huolehtia lapsesta ja auttaa sekä tukea häntä hänen elämässään. Jo laki antaa raamit työskentelylle, mutta jokaisen yksikön ja työntekijän tulee huolehtia siitä, että lastensuojelutyö on laadukasta, tavoitteellista ja lain edellyttävällä tavalla toteutettua. Näin lastensuojelutyö on hyvää eli laadukasta.

Laatukriteerit laaditaan lastensuojelussa laadun arvioinnin avuksi ja työn läpinäkyvyyden parantamiseksi. Niiden kautta tuodaan näkyväksi lapsen näkökulmaa. Lisäksi toimintaa tarkastellaan ja kehitetään laatukriteereiden avulla. Laatukriteerit myös ohjaavat sijaishuoltoyksikköä ja sen työntekijöitä tekemään työnsä paremmin. Vuonna 2001 perustettiin Laituri-projekti Lastensuojelun Keskusliitossa kehittämään valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Kriteerien tavoitteena on yhdenmukaistaa lastensuojelupalveluja ja sijaishuoltoa valtakunnallisesti. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 5.)

Laatukriteerit toimivat lastensuojelutyössä työvälineenä toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa, henkilöstön kehittämisessä, toiminnan arvioinnissa ja toimintajärjestelmän dokumentoinnissa, laatukäsikirjan laatimisessa sekä laatuvaatimusten määrittämisessä. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 49.) Laatukriteeri on mittapuu laadulle ja etenkin lastensuojelun laatukriteerit ovat valittuja ominaisuuksia laadun määrittämisen perusteeksi. Rousu & Holma (2004) teoksessaan *Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta* esittävät laatukriteerien yleistä tehtävää kuvion 1 mukaisesti:



KUVIO 1. Laatukriteerien yleinen tehtävä (Rousu & Holma 2004a, 47).

Kuviosta 1. käy hyvin ilmi laatukriteereiden perustehtävä. Lastensuojelutyössä laatukriteerit ovat hyvin keskeisessä tehtävässä, koska määrälliseen toteutukseen ei pystytä. Lastensuojelussa laatukriteerit on luotu lapsen näkökulmasta käsittämään lapsen polun kaikki vaiheet. Lapsen polku koostuu kolmesta vaiheesta: sijoitus, hoito ja kasvatus sekä jälkihuolto. Jokaista vaihetta varten luodaan omat kriteerit, joiden avulla pyritään pääsemään tavoitteeseen ja mahdollisimman onnistuneeseen lopputulokseen. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 8-9.)

Laatu on laaja käsite ja sen hallinta sekä kehittäminen tulevat koko ajan haastavammiksi. Timo Tuurala (2003) on luetteloinut lastensuojelun laadun osa-alueet hyvin kattavasti. Hän jakaa laadun osa-alueet neljään pääryhmään, jotka ovat organisaation laatu, asiakas- tai kansalaissuhteen laatu, tuotelaatu ja prosessin laatu. Nämä osa-alueet on myös otettu huomioon valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien teossa. Opinnäytetyömme osalta keskeisin pääryhmä on prosessin laatu, koska opinnäytetyönämme syntynyt toiminnanohjauskäsikirja sisältää nimenomaan prosessikuvauksia, jotka osaltaan siis vaikuttavat laadukkaan lastensuojelutyön toteutumiseen. Jokainen pääryhmä käsittää

useita pienempiä kokonaisuuksia ja osa-alueita, joista hyvä laatu ja toiminta muodostuvat, esimerkiksi organisaation laatu sisältää seuraavat pienemmät kokonaisuudet: arvolähtöisyys, asiakaslähtöisyys ja -suuntautuneisuus, kevyt rakentuneisuus ja muuntautumiskyky, innovatiivisuus, kapasiteetti ja palvelukyky, käyttöaste, toimintaympäristön eettisyys, vetovoimaisuus, tunnettavuus, saatavuus, saavutettavuus ja läheisyys, aukioloaika, vastaanottoaika, odotusaika ja toimitusaika. Luettelo kattaa siis varsin laajasti lastensuojelun laadun osa-alueet. Opinnäytetyömme osalta keskeisin pääryhmä on prosessin laatu, jota tarkastelemme seuraavaksi hieman tarkemmin.

Timo Tuuralan (2003) mukaan prosessin ja sen laatuun kohdistuvat odotukset jakaantuvat yhteentoista pienempään osaan: tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus ja sopimuksenmukaisuus, yksilöllisyys ja monipuolisuus, järjestelmällisyys, oppiminen ja uudistumiskyky, sujuvuus, pitkäjänteisyys, menetelmien asianmukaisuus, tehokkuus, tuloksen laatu, taloudellisuus ja vaikuttavuus sekä ekologisuus.

Tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus ja sopimuksenmukaisuus ovat tärkeitä joka alalla. Lastensuojelutyön, tai minkä tahansa asiakastyön, tulee perustua palvelusuunnitelmalle, jossa ilmenevät tavoitteet. Tavoitteiden tulee olla kaikkien toimijoiden ja osapuolten yhdessä sopimia. Yhteinen sopiminen ja tavoitteiden asettaminen luo sitoutumista osallistumiseen, sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Yhdessä tehdään siis tavoitteellista työtä ja se vaatii aina suunnittelua. (Tuurala 2003.) Toiminnanohjauskäsikirjassa on yhdessä määritelty ja sovittu yhteiset tavoitteet Pienkoti Aallon henkilökunnan kanssa. Etenkin myöhemmin avattavassa prosessissa *lapsen tai nuoren asiakkaaksi tulo* (kts. kohta 7.4) on yhdessä pohdittu ja sovittu prosessin vaiheet ja tehty ne erittäin suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti.

Yksilöllisyyden ja monipuolisuuden kautta tarkastellaan lastensuojelussa jokaisen henkilökohtaista osaamista ja osaamisen kehittämistä sekä erikoistumista. Aura Oy:n ja Pienkoti Aallon erityisosaamista on erityisesti lasten ja nuorten psykiatrinen hoito. Henkilökunnan tietotaitoa ja osaamista pidetään yllä ja koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus kouluttautua työnantajan tukemana omien mielenkiinnon kohteiden mukaisesti. Tämä kaikki mahdollistaa monipuolisen palveluntarjonnan, ja Aura Oy pystyy tekemään yksilöllisiä palveluratkaisuja. Monipuolisuus

turvataan moniammatillisessa työyhteisössä, jonka kautta pystytään asiakasta auttamaan kokonaisvaltaisesti ja laaja-alaisesti. (Tuurala 2003.)

Järjestelmällisyys tulee laadun kautta ja on laadun näkyvä piirre. Laadun tulee edesauttaa löytämään järjestystä, ennustettavuutta ja vakautta toimintaan. Niin laajemmissa kuin pienemmissäkin kokonaisuuksissa, kuten esimerkiksi dokumentoinnissa, on järjestelmällisyys järkevää ja tehokasta, koska kaikkien asiakkaita koskevien dokumenttien on oltava saatavilla ja löydettävissä jokaiselle työvuoroon tulevalle työntekijälle. Kun asiat hoidetaan sovitulla tavalla, ei mene ylimääräistä aikaa epäselvien tilanteiden selvittämiseen ja tietojen löytämiseen. (Tuurala 2003.) Toiminnanohjauksikirjassa on myös järjestelmällisyys otettu huomioon muun muassa sopimalla selkeät vastualueet eri työntekijöille eri työtehtävissä. Lisäksi dokumentoinnista on selkeä prosessikuvaus siitä, kuinka prosessikuvaus tulee toteuttaa ja mitä sen tulee pitää sisällään.

Oppiminen ja uudistumiskyky ovat tämän päivän keskeisiä piirteitä työelämässä. Yhteiskunnan kiivaassa muutoksessa pitää pysyä mukana, jos haluaa toteuttaa laadukasta lastensuojelutyötä ja vastata senhetkiseen tarpeeseen. Juuri tämän vuoksi uudistumiskyky ja innovatiivisuus ovat yksi laadun osatekijöistä. Oppiminen ja uudistuminen ovat yksi tärkeimmistä kilpailukeinoista yritysten keskuudessa, mikä korostaa jatkuvaa kouluttautumista ja taitojen kehittämistä. Kaikki muutokset vaativat johdon tukea ja paljon rohkeutta, mutta myös kykyä tarkastella itseään kriittisesti, mikä taas osaltaan kuuluu laadun arviointiin olennaisena osana. (Tuurala 2003.)

Sujuvuus helpottaa työn kuormittavuutta suunnattomasti. Hyvin suunniteltu toiminta on tehokasta ja sujuvaa, mutta myös laadukasta. Lastensuojelun asiakkuudet ovat rankkoja ja haastavia prosesseja, joten sujuvuus, kitkattomuus ja saumattomuus edesauttavat asioiden hoitumista parempaan suuntaan. Sosiaalityön tiukkenevien resurssien myötä sujuvuus ja yhteen hioutunut yhteistyö ovat tärkeitä elementtejä työn onnistumiseksi. (Tuurala 2003.)

Pitkäjänteisyys on yksi tärkeimmistä asioista lastensuojelutyössä. Tavoitteena on tehdä pitkäjänteisesti työtä jokaisen asiakkaan kanssa alusta lähtien ja asettaa tavoitteita kauas tulevaisuuteen. Toiminnan yhdessä sovittu visio antaa suuntaa tulevalle ja edesauttaa suunnitelmallisen työn toteutumista. Tänä päivänä tehty lastensuojelutyö ja kasvat

luovat pohjan tulevaisuudelle ja asiakkaiden elämälle. (Tuurala 2003.) Lastensuojelutyölle on myös hyvin tyypillistä, että työn vaikuttavuus ei näy lyhyellä aikavälillä, vaan se kantaa hedelmää vasta myöhemmin.

Kun tehdään suunnitelmallista työtä yhdessä asiakkaan kanssa, valitaan myös työssä käytettävät menetelmät. Menetelmien asianmukaisuus tulee varmistaa ja niiden tulee vastata asiakkaan tarpeisiin. Huolella valitut menetelmät asiakkaan auttamiseksi ovat yksi iso osa laadun toteutumista. (Tuurala 2003.) Lastensuojelutyössä menetelmät voivat olla esimerkiksi asiakkaan tilanteen kartoitustilannetta varten tehty lomake, jonka avulla voidaan systemaattisesti kerätä kaikki oleellinen tieto. Menetelmä voi olla myös henkilökunnan sopima tapa, kuinka yhteistyöpalavereissa toimitaan.

Tehokkuus on myös tämän päivän keskeinen käsite kaikilla toimialoilla, niin hyvässä kuin pahassakin. Koko ajan puhutaan tehokkuudesta ja sen lisäämisen tarpeesta. Tässä kuitenkin tehokkuudella tarkoitetaan hyvin suunniteltuja, järjestettyjä ja toteutettuja prosesseja. Suunnitellut prosessit lisäävät suorituskykyä ja tehokkuutta, mutta tehokkuuden lisäämisen vaatimukset on suhteutettava toimintaan. (Tuurala 2003.) Lastensuojelua on vaikea tehostaa enempää, koska negatiivisesta näkökulmasta katsottuna se tarkoittaisi todennäköisesti henkilöresurssien vähentämistä.

Tuloksen laatu näkyy hieman pidemmällä aikavälillä. Koko organisaation perustana tulee toimia suunniteltu kulttuuri, menettelyohjeet, johtaminen, rakenteet ja resurssit. Nämä seikat johtavat laadukkaisiin prosesseihin, joiden avulla saadaan laadukkaita tuloksia. Laatuun on myös panostettava taloudellisesti, koska väärin tekeminen tulee maksamaan enemmän. Laatuun panostaminen näkyy lastensuojelutyössä positiivisesti. (Tuurala 2003.)

Ekologisuus on mielenkiintoinen lisä prosessin laadun vaatimukseen. Nykyään kuluttajat kiinnittävät entistä enemmän huomiota ekologisuuteen, ja se on myös nykyajassa toimivan organisaation keskeinen menestystekijä. Organisaatioiden on otettava huomioon työssään ympäristövaikutukset. Tuotteiden koko elinkaari raaka-aineista kierrätettävyyteen ja hävittämiseen. (Tuurala 2003.) Tämä osa-alue liittyy enemmänkin teknologian prosesseihin, kuin lastensuojelupalveluihin, mutta myös tämä osa-alue on meidän jokaisen syytä kuitenkin muistaa.

Kaiken kaikkiaan laatu on hyvin laaja käsite, eikä sitä pysty yksiselitteisesti määrittelemään. Mielestämme Tuuralan tuomat määritelmät ovat erittäin realistisia ja arkipäivän työssä näkyviä elementtejä. Uskoaksemme useassa sijaishuollon yksikössä kiinnitetään juurikin tämänkaltaisiin asioihin huomiota, mutta niitä ei välttämättä tiedosteta laadun vaatimuksiksi. Laadunhallinnan vaatimukset toteutuvat arvioinnin, yhdessä sopimisen, suunnitelmallisen ja järjestelmällisen työtteen, dokumentoidun työtavan, asiakasnäkökulman painottamisen, toiminnan avoimuuden sekä tosiasioihin perustuvan johtamisen kautta. (Rousu & Holma 2004a, 13).

Yhtenä suurena kokonaisuutena on laadukkaan lastensuojelutyön osalta siihen kohdistuvat vaatimukset muilta tahoilta. Tällaisia tahoja ovat lapsi tai nuori sekä hänen tarpeensa ja odotuksensa, omaisten ja perheen tarpeet ja odotukset, palvelun tilaajan ja rahoittajan odotukset, johdon asettamat odotukset yksikön tekemälle työlle, ammattieettisyyden asettamat odotukset, tutkimuksen odotukset, lakien ja asetusten tuomat velvoitteet sekä valtakunnallisten suositusten asettamat odotukset. Laadukasta lastensuojelua tuottava palveluntuottaja pyrkii vastaamaan kaikkiin edellä mainittuihin odotuksiin parhaalla mahdollisella tavalla. (Rousu & Holma 2004b, 10.) Tehtävä ei ole helppo eikä sitä ilman suunnitelmallisuutta ja sopimista pystytä toteuttamaan. Työyhteisöissä on tehtävä tietoisia ratkaisuja siitä, kuinka tähän kaikkeen pystytään, jotta työtä todella voi kutsua laadukkaaksi.

3 ARVOT JA EETTISYYS LASTENSUOJELUSSA

Kun ihmisten kanssa ollaan tekemisissä ja tehdään töitä heidän kanssaan ja heitä auttaakseen, on otettava huomioon arvot ja eettisyys työn toteutumisessa. Jokaisella ammattikunnalla on omat eettisyytensä, mutta se korostuu mielestäni sosiaalialalla. Jokainen ihminen on yksilö ja heitä tulee kohdella yksilöinä, mutta he ovat kuitenkin asiakkaita, jotka ammattilainen pystyy kohtaamaan asiantuntevasti, arvojen ja eettisyyden ollessa läsnä. Arvot ja eettisyys rakentavat myös perustaa laadukkaalle työlle lastensuojelussa.

3.1 Arvot ja eettiset periaatteet lastensuojelun sijaishuoltoa ohjaavina tekijöinä

Hyvän ja laadukkaan lastensuojelutyön lähtökohtana ja suuren arvopohjan luojana ovat Suomen perustuslaki, kansainväliset ihmisoikeussopimukset, Euroopan ihmisoikeussopimus ja niiden tuomat yleisesti kansainvälisellä tasolla hyväksytyt arvot. Lastensuojelutyön kivijalkana ovat toimintaa ohjaavat arvot ja eettisyys, joiden kautta määrittyy sijaishuoltoyksiköiden toimintaperiaatteet. Jokaisessa sijaishuollon yksikössä tulee olla yhdessä sovitut arvot ja toimintaperiaatteet, joihin jokainen työntekijä ja koko organisaatio sitoutuu. Tavoitteena on suoriutua työn perustehtävästä parhaalla mahdollisella tavalla pyrkien kohti ihannetta. Tämä muodostaa koko toiminnan perustan. (Partanen 2005, 7, 10, 30; Sosiaaliportti.fi i.a.a.)

Lapsella on oikeus erityiseen suojeluun ja huolenpitoon. Tämä on keskeinen lähtökohta lastensuojelutyölle. Suomen perustuslain kuudennen pykälän mukaan lastensuojelun keskeisiä arvoja ovat ihmisten yhdenvertaisuus ja tasa-arvoinen kohtelu. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.) Lisäksi keskeisiä arvoja Yhdistyneiden Kansakuntien lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan ovat lapsen edun huomioon ottaminen, yhteiskunnan voimavarojen osuuden turvaaminen, erityisen suojelun ja huolenpidon turvaaminen sekä itseään koskevien päätösten tekoon ja yhteiskuntaelämään osallistumisen oikeuden turvaaminen. (Yleissopimus lasten oikeuksista 60/1991; Sosiaaliportti.fi i.a.a.)

Etiikka, eettisyys ja arvot ohjaavat ihmistä lähes jokaisessa asiassa, siksi ne on otettava huomioon myös lastensuojelutyössä. Yleisesti ottaen eettisyys on tapojen kokonaisuutta, sopimuksia siitä, mikä on hyvää ja mikä taas huonoa ihmiselle ja hänen riittävän hyvälle elämänlaadulleen. Eettisyydessä on kyse yhteiskunnasta, yhteisöjen ja ihmisten toiminnasta sekä niiden sisältämistä säännöistä ja tavoista, joita toiminnassa noudatetaan. Eettisyys on aina ollut ihmisten määrittelemää. Määritelmään vaikuttavat sen hetkinen aikakausi sekä tunteet, uskomukset, oletukset ja tieto. Tunteet kertovat oikeudenmukaisesta tai epäoikeudenmukaisesta kohtelusta ja tieto vaikuttaa arvojen muodostumiseen. Arvot taas ovat ihanteellisen toiminnan tavoitteita ja usein myös tiedostettuja. Arvot ohjaavat arkipäivän valintoja ja ihmisten toimintaa, ja ne ilmenevät yksilöiden tavassa toimia ja puhua. (Partanen 2005, 10.) Tunteet, uskomukset ja oletukset vaikuttavat tiedon hyväksymiseen hyvänä tai huonona tietona, vaikka näillä asioilla ei olisi mitään tekemistä todellisuuden kanssa. Kuten kaikki eettisyys, niin myös lastensuojelun eettisyys lähtee liikkeelle arjesta, johon vaikuttavat kaikki osatekijät, ei pelkästään lastensuojelutyötä harjoittava työntekijä. (Partanen 2005, 10; Peltonen 2004, 320-323, 330.) Jokaisen sijaishuoltoyksikön tulee yhdessä sopien määrittää oman yksikön arvot ja eettiset periaatteet, johon kaikki työntekijät sitoutuvat. Näin voidaan olla varmoja, että toiminta on tasa-arvoista ja tasapuolista asiakkaita kohtaan työvuorossa olevasta työntekijästä riippumatta.

Tunteet ja eettinen oikeudenmukaisuus eivät saa olla pelkästään sosiaalialan eettisten toimintojen pohjana. Juuri tästä syystä työntekijän on osattava olla neutraali, rehellinen, itsereflektioon ja yhteistyöhön kykenevä, avoin sekä omat rajansa tietävä ammattilainen. Tärkeää on myös muistaa henkilökohtaisen vastuun tuoma taakka. Työntekijänä on vastuussa muiden ihmisten hyvinvoinnista. Rajat lastensuojelun eettiselle toiminnalle asettaa lait. Kuitenkaan oikeudenmukaisuutta lait eivät pysty määrittelemään, joten lastensuojelun työntekijä tarvitsee ammattieettiset ohjeet työnsä avuksi. (Ammattieettinen lautakunta 2005, 5-6; Peltonen 2004, 320-323, 330.)

Nykyinen suomalainen yhteiskunta on huolestuttavasti menossa utilitaristiseen suuntaan, eli ihmistä arvotetaan hyödyllisyyden mukaan. Niitä hoidetaan, joista on hyötyä yhteiskunnalle. (Partanen 2005, 8). Juuri tämän seikan vuoksi on keskityttävä laadukkaaseen työhön arvoja ja eettisyyttä noudattaen, jotta mahdollisimman useaa voitaisiin

auttaa elämässä kokonaisvaltaisesti ja laadukkaasti. Jokaisella ihmisellä on ihmisarvo, taustastaan ja menneisyydestään riippumatta.

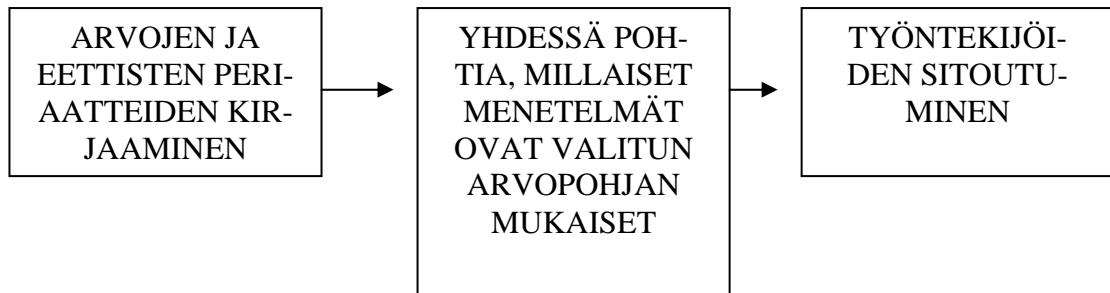
3.2 Ammattieettisyys lastensuojelussa ja työn toteuttamisessa

Sosiaalialalla työskentelevän henkilön tarkoituksena on muun muassa demokratian ja ihmisten hyvinvoinnin lisääminen, itsenäisen elämänhallinnan, ihmisoikeuksien ja ihmisarvon edistäminen, negatiivisen syrjinnän estäminen, pakkotoimintojen minimaalinen käyttö sekä erilaisuuden tunnustaminen, salassapitovelvollisuutta ja yksityisyyden suojaa unohtamatta. Sosiaalialan ammattietiikan neljä pääkohtaa ovat itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen. (Ammattieettinen lautakunta 2005, 5-10, 17, 26; Peltonen 2004, 330.)

Ihmisten kanssa ja heidän auttamiseksi tehtävä työ edellyttää eettisyyttä, empatiaa ja hyvää ammattitaitoa sekä hyvää ammattietiikkaa. Edellä mainittujen asioiden tulisi olla työyhteisön yhdessä pohtimia asioita, mutta jokaisen yksittäisen ihmisen työskentelyyn vaikuttaa henkilökohtainen etiikka, moraali, arvot ja normit, uskomukset ja periaatteet, tiedostipa sitä tai ei. Yhdessä sovitut eettiset toimintaperiaatteet ja toimintaa ohjaavat arvot mahdollistavat johdonmukaisen, tasalaatuisen ja tasapuolisen toiminnan sijaishuollon yksikössä. Arvoilla ja eettisillä toimintaperiaatteilla on äärimmäisen suuri merkitys sijaishuoltoyksikössä asuville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen ja läheisille. Ne vaikuttavat kokonaisvaltaisesti asiakkaiden ja heidän läheistensä kohteluun, hyvinvointiin ja päivittäiseen elämään. (Partanen 2005, 11-12.) Yleisellä tasolla hyvää eettisyyttä on kuultu muutamissa elämänohjeissa, kuten ”kohtele muita, niin kuin itseäsi haluaisit kohdeltavan”. Tämä pätee myös lastensuojelun eettisyyteen ja asiakkaiden ihmisarvon säilyttämiseen. Kohdellaan lapsia ja nuoria niin kuin he olisivat omiamme ja kohdellaan perheitä, niin kuin haluaisimme meitä itseämme kohdeltavan. Toki pitää ottaa huomioon ammatillinen aspekti, mutta eettisyyden ohjenuorana sanonta on hyvä.

Laadukasta lastensuojelutyötä toteuttavassa sijaishuoltoyksikössä tulisi käydä avointa ja rehellistä keskustelua arvoista ja eettisyydestä. Asioista tulee yhdessä sopia ja niitä tulee myös päivittää koko ajan, niin yhteistyöpäivissä kuin myös uuden työntekijän tullessa työyhteisöön. Irmeli Partanen (2005) esittää artikkelissaan *Arvot ja eettiset periaatteet*

toiminnan kulmakivenä – dialogi sijaishuollon käytännön ja Martti Lindqvistin ajatusten välillä, että jokaisen sijaishuollon yksikön työyhteisön tulisi yhdessä tehdä kolmeaskelinen työskentelyprosessi saavuttaakseen yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet, laadukkaalle lastensuojelutyölle (Kuvio 2.)



KUVIO 2. Työskentelyprosessi (Partanen 2005, 12).

Ensimmäisessä vaiheessa käydään keskustelua ja konkreettisesti päätetään yhdessä arvot ja eettiset periaatteet, joita halutaan työssä toteuttaa. Tällaisia arvoja voivat olla esimerkiksi ihmisarvoisuus, ihmisoikeudet, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, asiakaslähtöisyys sekä kunnioittava ja tasapuolinen kohtelu kaikille. Toisessa vaiheessa pohditaan yhdessä, millaiset ovat ne menetelmät, joiden kautta arvot ja eettiset toimintaperiaatteet toteutuvat. Esimerkiksi työskentelyn arvoksi sovitaan tasa-arvo; asetetaan yhdessä tavoite tasa-arvon toteutumiseksi käytännössä (kuinka ilmenee), ja sen jälkeen sovitaan toimintatapa tai menettely, kuinka tavoite käytännössä yritetään saavuttaa. Kolmannessa vaiheessa jokainen työntekijä sitoutuu sovittuihin asioihin ja sitoutuu myös käymään itsensä ja työyhteisön kehittämiseksi reaaliaikaista keskustelua siitä, toteutuuko työ sovittujen asioiden mukaisesti vai olisiko kenties tarvetta muuttaa asioita tai kehittää niitä uuteen suuntaan. (Partanen 2005, 12.)

Lastensuojelun eettisyys on kehittynyt aikakausien myötä. Mikä ennen oli normaalia eettisyyttä, on tänään muinaismuisto, jota pidetään kummajaisena. Esimerkiksi köyhyydessä elävien lapset saatettiin ottaa perheeltä pois, mikä tänä päivänä ei voi olla huostaanoton syy. Ennen asioita ajateltiin aina valtion ja suurien yhteisöjen kautta, nykyään ajattelu on individualisempaa. Ensimmäisenä tulee lapsen etu. Lapsi siis on toimintamuotojen keskiössä; lapsi kokee olevansa totta ja hänen sanomaansa uskotaan. Myös ihmisten vapauden riistoa on vähennetty. Ihmisiä ei laiteta laitoksiin, vaan heitä yritetään hoitaa yhä enenevässä määrin avohuollon tukitoimien kautta. (Peltonen 2004, 323-

328.) Ammattieettisyyden kehitys ei ole loppunut eikä se lopu koskaan. Niin kauan kun on olemassa lastensuojelutoimintaa, on oltava keskusteluja ihmisarvosta, arvostuksesta, hyvästä elämänlaadusta sekä oikeasta ja väärästä (Ammattieettinen lautakunta 2005, 6).

Ammattialan etiikasta on eri ammattiryhmillä erilaisia käsityksiä, mitä kaikkea pitää ottaa huomioon hyvässä toiminnassa. Esimerkiksi lääkäreiden ja sosiaalityöntekijöiden mielipiteet asiakkaan osallistumisesta omaan hoitoprosessiin ja sen arviointiin olivat poikkeavia. Tärkeää olisi pohtia moniammatillisissa tiimeissä laadukasta lastensuojelutyötä, joka loisi pohjaa yhdenmukaiselle työskentelylle asiakkaan parhaaksi. Tietoperustainen työmuoto liitettynä kokemuserustaiseen työmuotoon on ehdottomasti laatua parantava työmuoto. Kokemuseräinen tieto jalostuu keskusteluiden välityksellä yhteiseksi työkalutuuriksi, mikä osaltaan rikastuttaa työtoimintaa. (Rousu & Holma 2004a, 12-13.)

Arvot ja eettisyys ovat äärimmäisen tärkeitä laadukkaan lastensuojelun toteutumisen kannalta. Valitettavasti kaikissa sijaishuollon yksiköissä niitä ei ole yhteisesti määritetty. Ongelma lieneekin siinä, että arvoja ja eettisyyttä pidetään itsestään selvinä asioina, vaikka näin ei olisikaan. Yhteistyökumppanimme Aura Oy:n arvot ovat yhteisesti sovituja ja ne näkyvät arkipäivässä; juurikin mahdollisesti tämän vuoksi heidän tekemänsä työ on niin laadukasta.

4 TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJA LASTENSUOJELUN TYÖVÄLINEENÄ

Prosessit, prosessiajattelu ja niiden kuvaaminen ovat yleistyneet lastensuojelutyössä. Ne auttavat osaltaan laadukkaan työn tekemisessä ja sen kehittämässä sekä ovat tärkeitä laadunhallinnan keinoja. Kuten jo aikaisemmin on todettu, koska lastensuojelulla ei ole mahdollisuutta määrälliseen toteutukseen, on panostettava laatuun ja sen kehittämiseen. Prosessikuvaukset ovat erittäin keskeisessä asemassa laatujärjestelmässä.

Opinnäytetyömme aiheena oli tehdä toiminnanohjauskäsikirja Aura Oy:n uusimmalle yksikölle, Pienkoti Aallolle. Toiminnanohjauskäsikirja pitää sisällään kaikki työskentelyprosessit, joita Aallon arjessa tulee vastaan. Tavoitteena oli kirjoittaa auki kaikki prosessit yksiin kansiin. Käsikirjan tarkoituksena on parantaa arjen sujumista, yhdenmuikaistaa työskentelykäytäntöjä ja näin kehittää lastensuojelutyön laatua. Prosessien kuvaaminen on yksi tärkeimmistä laadunhallinnan keinoista ja toiminnan läpinäkyvyyden varmistajista. Prosessien kuvaamisen tarkoituksena on nitaa yhteen liittyvät yksityiskohdat, jolloin pystytään havaitsemaan kehittämistä vaativat kohdat ja opitaan ymmärtämään oma rooli osana kokonaisuutta. Prosessien kuvauksen yhteydessä usein myös huomataan niin sanotut pullonkaulat, jolloin kehittämisen tarpeet myös huomataan ajoissa. Prosessien kuvaamisen päätarkoituksena ja tavoitteena on hoidon ja palvelun jatkuva parantaminen. (Rousu & Holma 2004a, 51.)

4.1 Toiminnanohjauskäsikirja

Toiminnanohjauskäsikirja on terminä hyvin vieras lastensuojelutyössä. Tietävästi missään muussa lastensuojelupalveluja tuottavassa yrityksessä kuin Aura Oy:ssä, sitä ei käytetä laadukkaan työn varmentajana. Toiminnanohjauskäsikirjasta ei ole yksiselitteistä määritelmää. Aura Oy:n käytössä toiminnanohjauskäsikirja tarkoittaa toimintaa ohjaavaa käsikirjaa, joka pitää sisällään kaikki heidän tekemän lastensuojelutyön vaiheet ja prosessikuvaukset. Aura Oy:n toiminnanohjauskäsikirjat pitävät sisällään sekä isompia kuin pienempiäkin prosesseja. Isommista prosesseista esimerkkinä toimii kohdassa 7.3 avattava *Asiakkaaksi Pienkoti Aaltoon-prosessi*. Toiminnanohjauskäsikirja pitää sisällään myös yksiselitteisiä asioita, joita esimerkiksi työnantaja tai työehtosopimus on

määritellyt. Tällaisia asioita ovat muun muassa palkanmaksu ja vuosilomat. Kuitenkin tarkoituksena on, että kaikki oleellinen työn sujuvuuden kannalta on kirjattu ylös ja on avoimesti jokaisen työntekijän nähtävissä.

Toiminnanohjaukäsikirjaa käytetään enemmänkin teknologian prosessien kuvauksissa. Eri yritykset ovat mallintaneet toiminnanohjaukäsikirjaan esimerkiksi jonkin tuotteen valmistamisprosessin. Juurikin näiden prosessikuvausten tarkoituksena on muodostaa kokonaiskuva tapahtuvasta prosessista ja samalla tehdä se näkyväksi niin, että ongelma-kohtat pystyttäisiin poistamaan. Prosessikuvaus toimii siis työn kehittämisen välineenä, mutta on myös erinomainen kanava perehdyttää uusi työntekijä työhön. Työn kehittäminen vie työtä ja sen prosesseja koko ajan eteenpäin, kohti laatua. Timo Tuurala (2003) on kuvannut laadun ja prosessin merkitystä vertaamalla niitä kirurgiseen leikkaukseen, jossa jokaisen tiimin jäsenen (leikkaukseen osallistujan) tulee tietää, mitä tehdään, miten tehdään ja mikä vaihe seuraa mitäkin vaihetta. Onnistunut leikkaus on myös laadukas, mikä on hyvän prosessin lopputulos.

Toiminnanohjaukäsikirja toimii Aura Oy:n yksiköissä laajennettuna laatukäsikirjana, joka eri paikoissa toimii työvälineenä työntekijöille. Laatukäsikirjat sisältävät yleensä palveluprosessien kuvaamista ja kehittämistä, jolloin pyritään antamaan realistinen kuvaus työyhteisön toiminnasta sijoittaville tahoille, yhdenmukaistamaan työntekijöiden toimintamalleja, lisäämään työyhteisön osaamista sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta. Laatukäsikirjoja voidaan käyttää osana uusien työntekijöiden perehdyttämistä. (Ahström 2008, 32-33; SOS-Lapsikylä ry 2000, 3-4.)

4.2 Prosessi

Lastensuojelutyö on pitkäjänteistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä. Sijoitusprosessi on pitkä ja monivaiheinen. Hyvässä kokonaisuudessa eri vaiheet nivoutuvat yhteen sarjana toisiaan seuraavia tapahtumia. Tätä juuri prosessi on parhaimmillaan. Organisaation toiminnat muodostavat ikään kuin ketjun, joka menee läpi koko organisaation sekä ulottuu myös organisaation ulkopuolelle palveluketjuihin. Kaikki tavoitteellinen toiminta tapahtuu prosesseissa, koska jokaiselle prosessin vaiheelle kuuluu myös seu-

raava vaihe, joka taas muodostaa toiminnan kohti tavoitetta. (Rousu & Holma 2004a, 51.)

Prosessit koostuvat kahdesta eri osasta: ydinprosessista ja osaprosessista. Ydinprosessi on suurempi kokonaisuus, joka koostuu osaprosesseista. Lastensuojelun ydinprosessin tehtävänä on esimerkiksi tuottaa lapselle tai nuorelle hänen tarvitsemansa hyöty. Ydinprosessit voidaan jakaa myös pienempiin kokonaisuuksiin, kuten asiakkaaksi Pienkoti Aaltoon-prosessiin. Osaprosesseja edellä mainitussa ydinprosessissa olisivat muun muassa yhteydenotto, alkuvalmistelut, tutustumiskäynti, tuloneuvottelu ja lapsen tai nuoren sijoittuminen. (Rousu & Holma 2004a, 7,53.) Osaprosessit siis muodostavat ketjun, josta tulee ydinprosessi. Kaikki ydinprosessit yhdessä muodostavat laadukkaan, suunnitelmallisen, tavoitteellisen ja sujuvan lastensuojelun.

4.3 Prosessikuvaus

Prosessit tehdään näkyviksi prosessikuvauksen kirjaamisella. Tämä on yksi laadunhallinnan keinoista nykyään. Prosessikuvaukset toimivat myös toiminnan läpinäkyvyyden varmentajana. Pää tarkoituksena ei kuitenkaan ole vain kuvata ja kirjata prosesseja, vaan palvelun jatkuva kehittäminen ja parantaminen. Prosessien ja prosessikuvausten kautta toimintaa pystytään erinomaisesti kehittämään ja parantamaan. Prosessikuvauksen avulla pystytään prosessien eri vaiheet nivomaan kokonaisuuksiksi. Samalla pystytään tarkkailemaan omaa työskentelyä sekä mahdollisesti löytämään oma rooli ja merkitys kussakin prosessissa. Prosessikuvauksia tehtäessä pystytään myös havaitsemaan prosessin ongelmakohdat, joita pystytään sitten kehittämään parempaan suuntaan. Ennen toiminnan kehittämistä täytyy tunnistaa omat työprosessit prosessikuvausten avulla, jonka jälkeen kehittäminen on vasta mahdollista. (Rousu & Holma 2004a, 51.)

Toiminnanohjauksikirja sisältää prosessikuvauksia Pienkoti Aallon tekemästä lastensuojelutyöstä. Jokainen toiminnanohjauksikirjan kohta liittyy olennaisesti isompaan kokonaisuuteen. Kaikki Pienkoti Aallon tekemän työn prosessit on kuvattu toiminnanohjauksikirjaan ja sitä tulee päivittää reaaliaikaisesti, aina prosessien ja toiminnan muuttuessa. Myös työn sujuvuuden kannalta on hyvin tärkeää, että asiat on kirjattu ja päivitetty, koska aina epäselvän asian tullessa työssä vastaan sovitun menetelmän ja

tavan varmistaminen onnistuu hetkessä toiminnanohjauskäsikirjasta. Näin toiminnanohjauskäsikirja palvelee Pienkoti Aallon henkilökuntaa parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi näin työ on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Hyvä tulos syntyy toimivan kokonaisuuden seurauksena. (Rousu & Holma 2004a, 56.)

5 TYÖELÄMÄYHTEISTYÖKUMPPANI – AURA OY

Opinnäytetyömme yhteistyökumppanina on Jyväskylässä toimiva Aura Oy ja sen uusin yksikkö, Pienkoti Aalto. Aura Oy on marraskuussa 2003 perustettu lastensuojelupalveluja tuottava kolmannen sektorin yritys. Aluksi perustettiin Pienkoti Aura vaativille nuorille. Aura on ammatillinen pienkoti, joka toteuttaa kasvatustyötä ja kuntouttavaa hoitoa psykiatrisella työotteella. Sen jälkeen perustettiin 7-paikkainen Pienkoti Aisa vastaamaan lasten psykiatrisen hoidon tarvetta. Sekä Pienkoti Aura että Aisa tekevät pitkäjänteistä kasvatustyötä terapeutisella työotteella. Toiminnan laajetessa perustettiin myös Tukipalveluyksikkö Alva, jossa toteutetaan avohuollon tukipalveluita. Alvan tarkoituksena on tarjota erilaisia avohuollon palveluja lastensuojelun, psykiatrisen hoidon ja perheiden tarpeisiin. Tukipalveluja räätälöidään aina tarpeen mukaan asiakkaalle sopiviksi. Alvasta käsin toteutetaan muun muassa eri terapiatoimintoja sekä ammatillista tukihenkilötoimintaa. Lisäksi Aura Oy:n hallinnointi on keskittynyt Alvaan, josta on toiminnan kuluessa tullut koko yrityksen ”pääpaikka”. (Pienkoti Aura Oy: Lähellä, laadulla, lämmöllä 2009.)

Aura Oy:n vahva osaaminen psykiatrista hoitoa vaativien lasten ja nuorten lastensuojelun kentällä on havaittu tarpeelliseksi ja laadukkaaksi. Aura Oy perusti vastaamaan lasten ja nuorten tarvetta vielä kolmannen yksikön, Pienkoti Aallon, keväällä 2009. Pienkoti Aalto on 7-paikkainen lapsille ja nuorille tarkoitettu sijaishuoltoyksikkö. Pienkoti Aalto sijaitsee Hankasalmella, Niemisjärven kylässä, noin 35 kilometriä Jyväskylästä itään. Aalto on tiloiltaan Aura Oy:n isoin yksikkö. Tilaa on 400 neliömetrin verran, joka sisältää asuintilojen lisäksi musiikki/kuntoilutilan, askartelutilan sekä ison pihan omenapuineen. Pienkoti Aallon toimintaperiaatteisiin kuuluu antaa vaikeissa tai haasteellisissa elämäntilanteissa eläneille lapsille mahdollisuus kodinomaiseen, pysyvään, kiintymyssuhteita sisältävään eheytymissuhteeseen. Perusidea rakentuu, kuten muissakin Aura Oy:n yksiköissä, kasvatuksellisen, erikoispedagogisen ja terapeutin teorian ja käytännön pohjalle. Pienkoti Aallossa käytetään työmuotoina perhe- ja verkostokeskeistä työtä yhdessä kodin, koulun, sosiaalitoimen, terveydenhoidon sekä muiden nuoren kasvua tukevien verkostojen kanssa.

Aura Oy:n organisaatio on kasvanut samassa suhteessa yksiköiden, henkilöstön ja asiakkaiden määrän lisääntyessä. Toimitusjohtajana toimii Terttu Korhonen ja kehitysjohtajana Marjo Panttila. Heidän lisäksi on yrityksellä myös erillinen talouspäällikkö sekä konsultoiva lasten- ja nuorten psykiatri. Jokaisella yksiköllä on oma johtaja sekä heidän lisäksi jakamassa vastuuta vastaavat ohjaajat. Jokaisen yksikön henkilöstö on äärimmäisen asiantuntevaa ja kokenutta. Jokaisella työntekijällä on omat vahvuutensa, erityisosaamisensa ja erilaisia lisäkoulutuksia, kuten esimerkiksi musiikkiterapeutin ja seksuaalineuvojan koulutukset, joita hyödynnetään arjessa koko organisaation sisällä. Kokonaiskuvan organisaatiosta saa liitteestä 1 (Aura Oy:n organisaatiokaavio).

Työskentelyprosessiin osallistui koko Pienkoti Aallon henkilöstö. Erityisen aktiivisesti mukana oli Aura Oy:n kehitysjohtaja Marjo Panttila. Hänen toimenkuvaansa kuuluu Auran Oy:n toimintojen kehittäminen, joten hänen osallistumisensa oli luontevaa, mutta myös meille ensiarvoisen tärkeää.

Aura Oy:n toiminta kiteytyy kolmeen sanaan: *Lähellä, Laadulla, Lämmöllä*. *Lähellä* sana pitää sisällään useita eri merkityksiä. Aura Oy on ensisijaisesti pyrkinyt tuottamaan lähipalveluja Jyväskylän lähikunnille, jolloin yhteistyö ja yhteydenpito olisivat helpompaa esimerkiksi sosiaalitoimen kanssa. Aura Oy:n toiveena myös on, että lapsen tai nuoren perhe olisi inhimillisen etäisyyden päässä, koska tämä mahdollistaisi tiiviin yhteistyön lapsen tai nuoren perheen kanssa. Tosin nykyään palveluntilaajakunnat ovat hyvinkin kaukaa, jolloin *lähellä* ei enää tässä merkityksessä niin hyvin toteudu. Lisäksi työtä tehdään *lähellä* nuoria, yhdessä heidän kanssaan, rinnalla kulkien ja tukien. (Panttila, henkilökohtainen tiedoksianto 11.5.2009).

Laatu sana on hyvin voimakas ja juurikin sen vuoksi se on haluttu mukaan määrittämään Aura Oy:n toimintaa. *Laadun* tarkoituksena on varmistaa, että lapsilla ja nuorilla olisi mahdollisimman hyvä olla ja juuri tähän tähdätään kaikessa toiminnassa. *Lämpö* tuo osaltaan kodinomaisuutta, niin sanottua normaalin kodin lämpöä. *Lämpö* myös symbolisoi huolenpitoa, joka on aikuisten ja ohjaajien peruslähtökohta lasten ja nuorten kanssa tehtävälle lastensuojelutyölle. (Panttila, henkilökohtainen tiedoksianto 11.5.2009).

Lasten ja nuorten psyykkisten oireilujen vuoksi on hankalaa löytää asiakkaalle jatkosijoituspaikkaa psykiatrisen sairaalahoidon jälkeen. Keski-Suomessa oli psyykkisesti oireileville lapsille ja nuorille tarjolla ainoastaan sairaalahoidoa lasten ja nuorten psykiatriassa yksiköissä. Lyhyet sairaalajaksot eivät yksin ratkaise traumoja ja ongelmia, joten Aura Oy perustettiin tarjoamaan pitkäaikaista laitoshoidoa psyykkisesti sairaille lapsille ja nuorille. (Panttila 2004, 1-3.)

Aura Oy:n toiminnan sisältö on suunniteltu psyykkisesti oirelevien lasten ja nuorten kuntoutuksen ympärille sekä nuoruusiän kehitystehtävien ja nuoruuden erityispiirteiden tukemiseksi. Psyykkinen oireilu hankaloittaa nuoruusiän kehitystä. Sijoitukseen tulevien lasten ja nuorten psyykkinen kehitys on usein pysähtynyt, taantunut tai asiakas on yrittänyt ohittaa joitakin kehitysvaiheita. Aura Oy:ssä aikuisen tehtävänä on auttaa lasta tai nuorta menemään kehityksessään eteenpäin. Tässä apuna toimii kasvun- ja kehityksen yksilöllinen suunnitelma, jonka avulla kasvun, kehityksen ja kuntoutumisen etenemistä voidaan seurata ja tukea. (Panttila 2004, 2-3.)

Aura Oy:n yksiköissä ihmissuhteiden luominen ja niissä oppiminen ovat kuntoutuksen ja hoidon peruselementtejä. Tavoitteena on luoda ilmapiiri keskusteleväksi, myös vaikeista asioista. Tämä edellyttää luottamuksen saavuttamista, joka vaatii tilaa ja aikaa. Kodinomainen ympäristö myötävaikuttaa ihmissuhteen syntymiseen, joka on intiimimpää kuin sairaalassa, mutta erilainen kuin perheessä. Aura Oy:n yksiköt eivät ole sairaaloita eivätkä koteja, vaan jotain siltä väliltä. Kaikilta työntekijöiltä odotetaan oman persoonan, ammatillisuuden sekä sitoutumisen syvää yhdistämistä. (Panttila 2004, 3-4.)

Yrityksen yksiköissä opetellaan elämään normaalia arkea yhdessä tekemällä. Lapset ja nuoret tarvitsevat aktiivista aikuisen otetta opetellessaan arkielämän asioita, rinnalla tekeminen on osoittautunut kokemuksen mukaan hyödylliseksi. Asiakkaiden normaaliin kasvuun kuuluu myös oma tila, oma aika ja omat menemiset sekä ailahtelut, jotka ovat Auran Oy:n toiminnassa otettu huomioon. (Panttila 2004, 3.)

Asiakkaiden psyykkiset ongelmat voivat olla hyvinkin haastavia, mutta Aura Oy:n periaatteiden mukaan lapsen tai nuoren sijoituspaikkaa ei lähdetä muuttamaan kuin äärimmäisissä tilanteissa. Ratkaisu yritetään löytää yrityksen sisältä tai konsultoiden muita. Mutta jos ratkaisua ei löydy, ja asiakas on pakko siirtää hänelle sopivampaan paikkaan,

niin se tehdään hallitusti ja ongelmat auki purkaen. (Panttila 2004, 3-4.) Aura Oy:ssä pidetään tärkeänä, että lapset hyväksytään sellaisena kuin he ovat, mutta ei hyväksytä kaikkia heidän tekojaan, ja nähdään lapsi lapsena eikä lastensuojelulapsena.

6 PRODUKTION TAVOITTEET

Opinnäytetyömme aiheena on tehdä konkreettisenä tuotoksena toiminnanohjaukäsikirja ja Aura Oy:n ja etenkin Pienkoti Aallon toiminnan tueksi, työvälineeksi ja laadun varmentajaksi. Tavoitteenamme oli tehdä kaksi eri osiota Pienkoti Aallon toiminnanohjaukäsikirjasta: *Aikuisena Aallossa* ja *Lapsena ja nuorena Aallossa*. Toiminnanohjaukäsikirja on tarkoitettu aikuisten työvälineeksi, joka sisältää prosessikuvauksia laadukkaasta Pienkoti Aallon toteuttamasta lastensuojelutyöstä ja arkipäivän asioista.

Pienkoti Aalto on uusi yksikkö ja oli ehdottoman tärkeää, että yhdessä työyhteisön kanssa luotiin pohja sekä yhteinen linja toiminnalle. Toiminnanohjaukäsikirjan tarkoituksena on sopia yhdessä työskentelyn suuntaviivoista ja sen jälkeen tehdään, niin kuin on sovittu. Toiminnanohjaukäsikirjan tavoitteena on luoda yhteinen toimintaperiaate koko Pienkoti Aallon työyhteisölle, jonka pohjalta he voivat toteuttaa ja kehittää työtään.

Produktion tavoitteena oli myös lisätä ja kehittää Pienkoti Aallon lastensuojelutyön laatua. Koska toiminta pitää ensin tuntea riittävän hyvin, ennen kuin voi aloittaa kehittämisen, oli ensisijainen tavoite luoda toimintaperiaatteet ja yleiset reunaehdot lastensuojelutyölle. Tulevaisuudessa kuitenkin Pienkoti Aallon toimintaa tullaan kehittämään toiminnanohjaukäsikirjan avulla, koska sitä päivitetään säännöllisin väliajoin ja tarpeen niin vaatiessa. Aika ajoin prosessikuvauksia tarkastellaan ja yhdessä sovitaan, onko tarvetta muokata prosesseja. Toiminnanohjaukäsikirja tulee siis toimimaan laadunvarmentajana.

Toiminnanohjaukäsikirjan tavoitteena oli myös motivoida henkilökuntaa työssään. Kun koko työyhteisö osallistuu työskentelyyn, tulee heille tunne, että he ovat itse päässeet vaikuttamaan ja päättämään oman työnsä sisältöihin. Uskomme tämän motivoivan työssä. Tavoitteena oli myös viestittää työntekijöille, että asiat voidaan myös tarvittaessa muuttaa.

7 TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJA PRODUKTIONA

Opinnäytetyömme sai alkunsa sattumasta. Toinen opinnäytetyöntekijöistä oli Aura Oy:ssä, Alvan toimiyksikössä, *Työ, työyhteisöt ja johtaminen* –harjoittelussa ja opinnäytetyöntekijöiden aikaisempi aihe oli juuri kariutunut. Keskustelu harjoitteluohjaaja Marjo Panttilan kanssa loi siemenen työelämäyhteistyökumppanuuteen. Aura Oy oli juuri osittanut Tuulikello Oy:n toimitilat itselleen ja he tarvitsivat samanlaiset käytännöt uuteen yksikköön kuin vanhoissa yksiköissäkkin oli. Toiminnanohjauksen käsikirja oli havaittu hyväksi työvälineeksi Aura Oy:ssä, joten tilaus opinnäytetyöllemme oli, ja tarve oli selkeästi työelämälähtöinen. Toisen opinnäytetyöntekijän työllistyminen kyseiseen yksikköön helpotti aiheen valintaa. Sovimme alustavasti yhteistyön aloittamisesta keväällä 2009.

7.1 Produktion kuvaus

Toiminnanohjauksen käsikirja tehtiin erittäin tiiviissä yhteistyössä työelämän yhteistyökumppanin kanssa. Toiminnanohjauksen käsikirjaa työstettiin erillisissä toiminnanohjauspalavereissa ja Pienkoti Aallon henkilökunnan yhteistyöpäivissä. Käynnistimme työskentelymme kehitysjohtaja Marjo Panttilan kanssa sopimalla toimintastrategiasta ja työn tavoitteista. Oli äärimmäisen tärkeää käydä keskustelua Aura Oy:n visiosta ja toimintamenetelmistä, koska toiminnanohjauksen käsikirjan tulisi olemaan samassa linjassa. Aura Oy:n ensimmäisessä yksikössä, Pienkoti Aurassa, oli jo olemassa toiminnanohjauksen käsikirja, joka oli tehty vastaamaan kyseisen yksikön tarpeita. Meidän tehtävänä oli tehdä toiminnanohjauksen käsikirja vastaamaan Pienkoti Aallon tarpeita. Vaikka runko toiminnanohjauksen käsikirjalle olikin jo olemassa Pienkoti Aurassa, niin Pienkoti Aallon toiminnanohjauksen käsikirjasta tuli suurelta osin erilainen. Pienkoti Aallossa on eri asiakas-kunta ja paljon erilaista osaamista, mikä vaikuttaa oleellisesti Pienkoti Aallon toimintaan Pienkoti Aurasta poikkeavasti. Myös fyysisiltä tiloiltaan Pienkoti Aalto on haastavampi, mikä piti huomioida toiminnanohjauksen käsikirjan teossa.

Aura Oy:n luomat suuret linjaukset olivat siis jo olemassa, mutta tarkoituksena oli työyhteisönä luoda toimiva yksikkö, jonka työn tavoitteet ja työkäytännöt on yhdessä ra-

kennettu. Näin jokaisen työntekijän on helpompi toteuttaa laadukasta lastensuojelutyötä. Tarkoituksena oli siis sopia yhdessä miten tehdään, ja tehdä jatkossa niin kuin on sovittu. Tämä on hyvin keskeistä toimivassa työyhteisössä ja tämän syyn takia oli tärkeää, että työyhteisöstä oli mahdollisimman suuri joukko saman pöydän ääressä keskustelemassa ja päättämässä yhteisistä asioista. Työskentelyn lomassa luotiin jokaiselle työntekijälle yhtenäinen kuva Aura Oy:n visiosta tehdä laadukasta lastensuojelutyötä. Työntekijöillä on erilaiset työhistoriat, -tavat ja -menetelmät, joten yhteisen linjan löytäminen ja jokaisen ammattitaidon sekä osaamisen hyödyntäminen onnistuu parhaiten avoimella keskustelulla ja asioista sopimisella. Kun jokaisella työntekijällä on yhtenäinen kuva ja käsitys työn tavoitteista, se selkiyttää arkipäivän työskentelyä.

7.2 Tapaamiset ja työskentelyn kulku

Yhteistyöpäivissä oli paikalla kehitysjohtaja ja Aallon henkilökunta sekä me toiminnanohjauksen tekijät. Ennakkotehtävinä yhteistyöpäiviin jaettiin etukäteen eri osa-alueiden vastuuhenkilöille tehtäväksi luonnostella runko sovittavalle asialle. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi toimintaa ohjaavat lait ja asetukset sekä perhe- ja verkostotyö. Jokaisessa yhteistyöpäivässä oli tietyt asiat, joita käsiteltiin yhdessä ja sovittiin tavoitteista ja työskentelytavoista.

Ensimmäinen käynnistämistapaaminen oli toukokuussa 2009 kehitysjohtaja Marjo Panttilan kanssa. Tapaamisen tarkoituksena oli sopia mahdollisesta yhteistyön aloittamisesta. Kehitysjohtaja kertoi toiminnanohjauksen tekijästä ja siitä mikä tulisi olemaan opinnäytetyömme viitekehys. Aura Oy tarjosi siis meille opinnäytetyön aiheita, jonka päätimme ottaa vastaan. Koska toinen opinnäytetyön tekijöistä ei ollut aikaisemmin ollut mukana Aura Oy:n toiminnassa ja henkilöt olivat entuudestaan tuntemattomia, ensimmäisellä tapaamisella tuli paljon työskentelyä selkeyttävää informaatiota Aura Oy:stä. Samalla sovittiin työskentelyn käytännöistä, kuten yhteydenpidosta.

Teimme suunnitelman työskentelymme etenemiseksi (liite 2.). Koska vastuu tekemisestä ja aikataulun kiinnittamisestä annettiin meille, päätimme pitää tavoitteista kiinni, etenkin tiukan aikataulun vuoksi. Haastavaksi toiminnan etenemiselle osoittautui työskentelyn käynnistäminen kesälomien kynnyksellä, jolloin ihmisten kokoaminen saman

pöydän ääreen tulisi olemaan käytännössä mahdotonta. Lisäksi kehitysjohtaja Marjo Panttila oli kesälomalla, jolloin yhteydenpitoon tuli luonnollisesti hieman taukoa. Haastavaksi osoittautui myös uuden yksikön käynnistäminen. Pienkoti Aallon toiminta alkoi huhtikuun 2009 alusta, joten toiminta ei ollut vielä kovin vakaalla pohjalla vakiintuneiden käytäntöjen luomiselle. Perustyön opettelu oli vielä henkilökunnalla kesken, eikä prosessointikyky riitä usean suuren asian yhtäaikaiseen läpikäymiseen. Lisäksi työyhteisön yhteen ”hitsautuminen” oli vielä kesken, ja myös muut sisäiset muutokset toivat omat haasteensa. Kuitenkin havaitsimme, että yhteiset käytännöt ja prosessit oli hyvä luoda juuri tässä vaiheessa, ettei ensin tarvitse opetella käytänteitä, ja sen jälkeen mahdollisesti muuttaa niitä. Lisäksi yhteiset sopimukset helpottavat perustyön tekemistä lasten ja nuorten parissa.

Toinen tapaaminen kehitysjohtaja Marjo Panttilan kanssa oli kesän 2009 alussa, jolloin käynnistimme yhteistyömme. Tapaamisessa sovimme toimintastrategista ja Pienkoti Aallon toiminnanohjauskäsikirjan tavoitteista ja sisällöstä. Tarkastelimme Pienkoti Auran aikaisemmin tehtyä toiminnanohjauskäsikirjaa saadaksemme osviittaa siitä, millainen Pienkoti Aallon käsikirjan tulisi olla. Päätimme käyttää Pienkoti Auran toiminnanohjauskäsikirjaa pohjana omassa opinnäytetyöproduktiossamme.

Pienkoti Aurassa oli tehty toiminnanohjauskäsikirja kolmesta eri osasta: Aikuisena Aurassa, Nuorena Aurassa ja Pienkoti Aura Oy:n työkirjasta *Lähellä, Laadulla, Lämmöllä*. Pienkoti Aallon toiminnanohjauskäsikirjaa päädyimme tekemään vain kaksi osaa: *Aikuisena Aallossa* ja *Lapsena ja nuorena Aallossa*. Toiminnanohjauskäsikirjan sisällön rakentamisessa käytimme työkirjaa *Lähellä, Laadulla, Lämmöllä* Nuoruusiän psyykkisen kehitys –osion kohdalla. Päätimme jättää Toiminnanohjauskäsikirjasta työkirjan kokonaisuudessaan pois, koska kirjan sisältö vaatii Panttilan mielestä päivitystä ja sen tekeminen kuuluu kehitysjohtajan tehtäviin. Tarkoituksena on, että myöhemmin työkirja liitetään Pienkoti Aallon toiminnanohjauskäsikirjaan päivitetyssä muodossa. Mahdollisena tavoitteena, lopputuloksesta riippuen, on sertifioida toiminnanohjauskäsikirja ainoastaan Aura Oy:n käyttöä varten.

Jo ensimmäisessä tapaamisessa kävi ilmi, että lähdemateriaalin löytäminen voi osoittautua haastavaksi, koska toiminnanohjauskäsikirjasta on niukasti sellaisenaan tietoa. Lisäksi toiminnanohjauskäsikirjaa ei tiettävästi ole käytetty muualla lastensuojelun kentäl-

lä työmenetelmänä. Esimerkiksi teollisuudessa on käytetty jo pitkään toiminnanohjauskäsikirjaa työskentelyssä, mutta teollisuuden prosessit eivät vastaa sosiaalialan työskentelyprosesseja.

Ensimmäinen yhteistyöpäivä Pienkoti Aallon henkilökunnan kanssa oli kesäkuussa 2009 Pienkoti Aallossa. Otto Dufva toimii kaksoisroolissa, sekä työyhteisön jäsenenä että opinnäytetyön, toiminnanohjauskäsikirjan toisena tekijänä. Tapaamisen tarkoituksena oli keskustella yhdessä työyhteisön kanssa toiminnanohjauskäsikirjasta sekä tulevasta työskentelyprosessista. Toiminnanohjauskäsikirja oli usealle työntekijälle entuudestaan tuntematon, mutta osa työyhteisöstä oli aikaisemmin nähnyt Pienkoti Auran toiminnanohjauskäsikirjan edellisessä yhteistyöpäivässä. Esittelimme suunnitelmamme tehdä toiminnanohjauskäsikirjan ja jaoin jokaiselle työntekijälle omat vastuualueet, jotka heidän tulisi luonnostella valmiiksi ennen seuraava yhteistyöpäivää.

Lisäksi ensimmäisen yhteistyöpäivän tarkoituksena oli aloittaa työskentely keskustelemalla ja luomalla Pienkoti Aallon visio ja arvopäämäärät sekä luoda runko oma-aikuisuudelle. Jaoin työyhteisön kahteen ryhmään, jossa toinen ryhmä käsitteli visiota ja toinen arvopäämääriä. Me opinnäytetyöntekijät jakauduimme molempiin ryhmiin. Näiden keskustelujen pohjalta kirjoitimme visio- ja arvopäämäärä –osiot toiminnanohjauskäsikirjaan, jotka yhdessä käytiin läpi ja tarkastettiin seuraavassa yhteistyöpäivässä. Oma-aikuisuuden käsittelimme yhtenä isona ryhmänä, jotta jokainen sai sanoa mielipiteensä tärkeimmistä asioista. Oma-aikuisuus kirjattiin myös toiminnanohjauskäsikirjaan.

Ennen toista yhteistyöpäivää jokainen työntekijä oli lähettänyt oman vastuualueensa luonnokset sähköpostitse toiminnanohjauskäsikirjan tekijöille. Luonnosten pohjalta osalueiden kuvaukset kirjasimme toiminnanohjauskäsikirjaan, jota kävimme yhdessä läpi, muun henkilökunnan kanssa, seuraavassa yhteistyöpäivässä.

Toinen yhteistyöpäivä oli elokuussa 2009 Alvan tiloissa. Yhteistyöpäivän tavoitteena oli käydä läpi kokoamamme aineisto, johon siis koko työyhteisö oli antanut oman panoksensa. Tekniikka hyödyntäen käytimme videotykkiä heijastaaksemme kirjoitetun tekstin kaikille nähtäväksi. Kohta kohdalta kävimme ensin läpi vision ja arvopäämäärät. Koko työyhteisö oli erittäin tyytyväinen pienryhmien tuotoksiin ja kaikki pystyivät alle-

kirjoittamaan ne yhteisiksi. Tämän jälkeen kävimme läpi kaikki osa-alueet, jotka oli kirjoitettu, ja yhdessä muokkasimme niitä oikeaan suuntaan. Työntekijät saivat täsmentää ja kommentoida kohtia ja esittää kehitysehdotuksia. Tekstiä kirjoitettiin reaaliajassa valmiimmaksi, jolloin kaikki pystyivät osallistumaan valmiin tekstin kirjoittamiseen. Joissakin kohdissa prosessi oli kirjoitettu auki hyvin laajasti, toisissa suppeammin. Yhdessä myös yhdenmukaistimme prosessien linjaa, jolloin jokaisesta auki kirjoitetusta prosesseista ilmenivät samat asiat. Lopuksi tarkastimme yhdessä asiat, jotka vielä puuttuivat toiminnanohjauksen käsikirjan *Aikuisena Aallossa* -osasta. Suurin osa puuttuvista prosesseista liittyivät johdon määrittelemiін asioihin, kuten esimerkiksi johtoryhmän toimintaan ja johdon työnkuviin.

Seuraava yhteistyöpäivä oli syyskuussa 2009, johon Annamari ei osallistunut, koska sen päivän sisältö oli pääsääntöisesti muuta kuin toiminnanohjauksen käsikirjan sisältämät asiat. Yhteistyöpäivässä käsiteltiin lisää oma-aikuisuutta. Työskentely tehtiin pienryhmissä, jonka jälkeen pienryhmien tuotokset esiteltiin muille ryhmille, jonka pohjalta keskustelua käytiin. Tämä keskustelu toi joitakin tarkennuksia toiminnanohjauksen käsikirjan oma-aikuisuus osioon. Lisäksi yhteistyöpäivässä käsiteltiin Pienkoti Aallon yleisiä asioita, muun muassa käytiin läpi hoito- ja kasvatussuunnitelman tekoa ja sen sisältämiä asioita. Lisäksi käsiteltiin virka-apupyynnön tekemistä ja siihen tulleita uudistuksia. Nämä asiat lisättiin toiminnanohjauksen käsikirjaan.

Syyskuun lopussa oli aika pitää ohjauskeskustelu työelämäyhteistyökumppanimme kanssa. Tapaaminen järjestettiin Alvassa. Haimme puuttuvia vastauksia, Aikuisena Aallossa-osioon. Johtoportaan kiireellisyyden vuoksi emme saaneet vielä vastauksia kaikkiin kysymyksiimme. Toiminnanohjauksen kirjassa on paljon tekijöitä, joita yrityksen johdon pitää pohtia johtoryhmässä. Näitä asioita ovat esimerkiksi toimitusjohtajan, kehitysjohtajan sekä yksikön johtajan toimenkuvat. Keskustelua pystyimme käymään oma-aikuisuudesta sekä *lapsena ja nuorena Aallossa*-kirjan osalta sekä lapsen tai nuoren tuloprosessista.

Yhteistyöpäivässä, joka oli Alvassa lokakuussa 2009, pääsimme avaamaan jo enemmän *Lapsena ja nuorena Aallossa*-kirjaa Aura Oy:n toisesta yksiköstä tulleella konsultaatiolla. Pienkoti Aisassa on myös lapsia, joille toimivat arjen struktuurit ovat tärkeitä. Pienkoti Aisassa käytetään arjen muuttumattomilta osilta jatkuvaa viikko-ohjelmaa, joka

toimivuutensa vuoksi otetaan myös Aallossa käyttöön. Jaettuja ennakkotehtäviä emme ehtineet käsittelemään. Tämä jäi seuraavaan yhteistyöpäivään.

Lokakuussa 2009 tapasimme myös kehitysjohtajan kanssa Alvassa. Olimme tehneet valmiiksi, niiltä osin kuin se on mahdollista, paperiversion Aikuisena Aallossa kirjasta. Keskustelimme kirjan sivujen järjestyksestä. Päätimme, että lapsen tai nuoren tulovaihe laitetaan liitteeksi *Lapsena ja nuorena Aallossa*-kirjan loppuun ja kirjoitetaan siitä yksinkertaisempi versio kirjaan. Jo syyskuussa 2009 keskustelua herättäneet johtoryhmää koskevat asiat pääsisivät keskusteluun seuraavassa johtoryhmässä, joka oli muutaman viikon päästä keskustelusta.

7.3 Asiakkaaksi Pienkoti Aaltoon

Lastensuojelulaki määrittelee, että lapselle on turvattu monipuolisen ja tasapainoisen kasvun ja kehityksen kriteerit sekä turvallinen kasvuympäristö. Ensisijainen vastuu kasvatuksesta on lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla. Jos kasvatusta ei onnistu lapsen edun mukaisesti, niin perhe johdatetaan lastensuojelupalveluiden piiriin, mikä tukee ja ehkäisee koko perheen ongelmia. (Lastensuojelulaki 2007, §1-4.) Lastensuojeluasiakkuus lähtee käyntiin lastensuojeluilmoitusten tekemisestä. Se voi tapahtua esimerkiksi sosiaalihuollon, koulun, sairaalan tai yksityisen henkilön toimesta. Lastensuojeluilmoituksen lähteestä riippumatta sosiaalityöntekijän on tehtävä selvitys lapsen tilanteesta. Selvityksen on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluilmoituksen jättämisestä. Selvityksessä arvioidaan lastensuojelutoimenpiteiden tarpeellisuutta, lapsen kasvuolosuhteita sekä vanhempien tai huoltajien kyvykkyyttä huolehtia lapsesta ja hänen kasvatuksestaan. Selvitystä tehdessään sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä lapsen läheisiin henkilöihin, yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että selvitys olisi pelkästään tekninen toimenpide. Sosiaalityöntekijän on tehtävä selvitys yhdessä perheen kanssa. (Lastensuojelulaki 2007, §27; Sosiaaliportti.fi i.a.b.)

Selvityksestä tehdään yhteenveto, joka sisältää selvityksessä käytetyt menetelmät, havainnot, lapsen, perheen ja sosiaalityöntekijän näkemykset tilanteesta. Yhteenvedon valmistuttua pidetään lapsen ja perheen kanssa palaveri, jossa käydään yhteenveto lävit-

se ja kerrotaan lastensuojeluasiakkuuden jatkamisesta tai loppumisesta. Jos asiakkuus jatkuu, tehdään lapsesta asiakassuunnitelma. Jos taas asiakkuus loppuu, asiakirjat arkistoidaan tulevaisuuden varalle. (Sosiaaliportti.fi i.a.c.)

Sosiaalitoimen on arvioitava lapsen ja perheen tarve avun saantiin. Aluksi kokeillaan avuhuollon tukitoimenpiteitä ja viimeisenä vaihtoehtona on ottaa lapsi sosiaalilautakunnan huostaan. Avuhuollon tukitoimenpiteiden aikana on erityisen tärkeää arvioida, miten puuttuminen vaikuttaa lapsen kasvuun ja kehitykseen. Lapsen ja huoltajien välit saattavat parantua tavoitteellisen toiminnan ja molempia osapuolia auttavien tukitoimien vuoksi. Juuri tästä syystä puututaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa perheiden ongelmiin, niin sanottu lievimmän riittävän toimenpiteen periaate. Käytännössä tämä tarkoittaa, että sosiaalitoimi käyttää lievintä mahdollista tukitoimea perheen auttamiseen. Tukitoimi ei saa olla kuitenkaan liian lievä, tehokkuutta ajatellen. (Ammattieettinen lautakunta 2005, 18; Rätty 2004, 85-86.) Huostaanotossa pitää myös huomioida perhe ja lähipiiri, varsinkin kun huostaanotto on hallinto-oikeudellinen vapaudenriisto. On siis luonnollista, että panostetaan varsinkin lapsen, mutta myös koko perheen oikeusturvan toteutumiseen. Oikeusturva toimii myös sosiaalityöntekijän aseman vakauttajana. Kun kaikki päätökset ja sopimukset menevät Suomen lain asettamalla tavalla, pystyy sosiaalityöntekijä luottamaan oman harkintavaltansa oikeellisuuteen. (Rätty 2004, 85-86.)

7.3.1 Sijoituksen valmistelu

Lastensuojeluilmoituksen tekemisen ja perhetilanteen kartoituksen jälkeen, jos asiakasperheen tilanne vaatii, on lapselle tai nuorelle etsittävä kodin ulkopuolinen sijoituspaikka. Päämääränä hyvän sijoituspaikan löytämiselle on, että sijaishuolto paikka pystyy vastamaamaan lapsen tai nuoren ja hänen perheensä tarpeisiin, eikä sijoituspaikka unohda lapsen tai nuoren perheen merkitystä hänen elämässään. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 14.) Aura Oy:n toiminta periaatteisiin kuuluu ottaa asiakas hallitusti vastaan. Tuloprosessi käynnistyy jo sijoituksen valmisteluvaiheessa, joka helpottaa asiakasperheen suhtautumista sijoitukseen tai hoitojaksoon sekä antaa eväitä tavoitteelliseen työntekoon Aura Oy:n yksiköissä. (Panttila 2004, 18.)

Asiakkaan tulo käynnistyy yhteydenotosta ja tiedonkeruusta. Tavoitteena kyseiselle vaiheelle on tietojen vaihtaminen, joka on tärkeä onnistuneen sijoituksen kannalta. Sosiaalitoimi tarvitsee tietoa sijoituspaikasta ja sijaishuoltoapaikan sopivuudesta lapsen tarpeisiin.

Sijaishuoltoapaikan kirjallinen kuvaus omasta toiminnasta ja palveluista

- | | |
|--|--------------------------------|
| • Hoito- ja kasvatustapamenetelmät | • Toimintaperiaatteet |
| • Arvot | • Palvelut |
| • Erityisosaaminen | • Yksikön rakenne ja resurssit |
| • Sijaishuoltopalvelun käyttämät muut palvelut ja erikoisosaamiset | |

Taulukko 1. Sijaishuoltoapaikan kirjallinen kuvaus (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 16.)

Sijaishuoltoapaikalla tarvitsee olla järjestelmällinen toimintatapa yhteydenottotilanteissa, että tarvittavat tiedot saadaan kerättyä. Tiedonkeruuseen sijaishuoltoapaikalla pitäisi olla nimetyt vastuuhenkilöt. Alustavan arvion jälkeen, jos on päätetty että sijoitusta ryhdytään valmistelemaan, sijaishuoltoapaikka kerää tarvittavat lasta koskevat tiedot sosiaalityöntekijältä. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 15).

Lapsesta kerättävät tiedot

- | | |
|--|--|
| • Avohuollon sijoitus vai huostaanotto | • Sijoitukseen johtavat syyt |
| • Tavoite ja erityishoidon tarve | • Sijoituksen keston arvio |
| • Lapsen lastensuojelu-, hoito- ja kouluhistoria | • Lapsen perherakenne ja -historia |
| • Rikostausta | • Päihteiden käyttö |
| • Läheiset ihmiset, vastuuhenkilöt ja ystävät | • Kielitausta, kulttuuri, uskonto |
| • Harrastukset | • Lapsen ja vanhempien suhtautuminen mahdolliseen sijoitukseen |

Taulukko 2. Lapsesta kerättävät tiedot (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 15.)

Kun yksittäistä lasta koskevat tiedot ovat kerättyinä, tarvitaan tueksi sijoitukseen myös sijoituksen reunaehdot, jotka myös kerätään sijoittavalta sosiaalityöntekijältä.

Sijoittavalta sosiaalityöntekijältä kerättävät tiedot

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Sijoituspäätös • Kuntaliiton sopimuslomakkeet • Lasta ja perhettä koskevat päätökset • Lasta koskeva suunnitelma • Mahdollinen lähestymiskielto ja yhteydenpidon rajoittaminen • Viranomaislausunnot (sosiaalityöntekijä, terapeutit, neuvola, koulu, muut lastensuojeluyksiköt, sairaala) | <ul style="list-style-type: none"> • Perheen oma tilannekuvaus, toiveet ja mielipiteet • Kirjallinen kuvaus hoidon tarpeesta ja tavoitteesta • Verkostoitumisen rakenne |
|---|--|

Taulukko 3. Sijoittavalta sosiaalityöntekijältä kerättävät tiedot (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 15.)

Jos molemmat osapuolet, sosiaalityöntekijä ja sijaishuoltoyksikkö, ovat sitä mieltä, että sijoituspaikka voidaan tai pitää harkita lapselle tai nuorelle, he sopivat etenemiseen liittyvistä jatkotoimista ja vastuista (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 16).

Seuraavassa vaiheessa suunnitellaan ja arvioidaan sijaishuoltoapaikan kykyä vastaanottaa lapsen tarpeet. Sijaishuoltoapaikka ja sosiaalityöntekijä arvioivat yhdessä sijaishuoltoapaikan toimivuutta juuri tämän lapsen tai nuoren kohdalla. Ovatko resurssit riittävät esimerkiksi henkilökunnan, oma-aikuisuuden, kokemuksen ja asiantuntemuksen suhteen, ovatko koulupalvelut tarpeeksi lähellä ja riittävät, mitä erityispalveluita on tarjolla, kuinka biologinen perhe otetaan hoidossa huomioon, kuinka jälkihuolto toteutetaan ja minkälaisia sijoitettuja on jo ennestään kyseisessä sijaishuoltoapaikassa. Tässä vaiheessa informoidaan sijaishuoltoapaikan henkilökuntaa sekä sijoitettavaa lasta tai nuorta ja hänen perhettään (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 17).

Tärkeää on myös kartoittaa lapsen tai nuoren terveydentila, ennen kuin valitaan sijaishuoltoapaikka. Terveydentilalla saattaa olla vaikutusta valittavaan yksikköön. Tärkeintä ovat lapsen tai nuoren tarpeet ja sijaishuoltoapaikan kapasiteetti kohdata lapsi tai nuori hänelle sopivalla tasolla. Sijaishuoltoapaikan kannalta on tärkeää saada tietoa lapsen terveydentilasta, esimerkiksi lääkineallergioista ja allergioista ylipäänsä. Lapsen tai nuoren ei tarvitse käydä lääkärintarkastuksessa, jos hän on lähiaikoina ollut neuvolan asiakas tai lääkäri on tehnyt hänestä lääkärinlausunnon. (Saastamoinen 2008, 105.)

Asiakasperheestä laaditaan huoltosuunnitelma yhdessä kaikkien asianosaisten kanssa. Huoltosuunnitelmaan kirjataan tavoitteet, joiden tehtävänä on vaikuttaa niihin asioihin ja olosuhteisiin, johon sovitulla järjestelyllä pyritään. Huoltosuunnitelmaan kirjataan myös keinot sekä arvioitu aika, kuinka kauan tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan. Lisäksi kirjataan vielä tarkistusväli, joka määrittää sen, kuinka usein huoltosuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään. Huoltosuunnitelmaa täydennetään lisäksi tarvittavilla erillisillä asiakirjoilla, kuten muun muassa hoito- ja kasvatussuunnitelmilla. (Lastensuojeluasetus 1983, 4§.) Huoltosuunnitelman avulla lastensuojeluasiakkuudesta pyritään muodostamaan tavoitteellinen ja yhtenäinen prosessikuvaus, jota noudatetaan koko sijoituksen ajan. Huoltosuunnitelman tavoitteet ovat yleensä pitkälle aikavälille, joten on hankalaa tuoda tavoitteita arkityöhön. Tästä syystä huoltosuunnitelman rinnalle tehdään yleensä hoito- ja kasvatussuunnitelmia, joissa tavoitteet ovat maanläheisempiä sekä nopeammin saavutettavia. (Mikkola 1999, 49.)

Palvelunostajan kanssa tehdään tarvittavat kirjalliset sopimukset, joita ovat puitesopimus ja lapsikohtainen sopimus. Puitesopimuksella tarkoitetaan Aura Oy:n tekemää sopimusta Keski-Suomen sijaishuoltoyksikön kanssa. Sopimuksesta käy ilmi, että sijaishuoltoyksikkö hyväksyy Pienkoti Aallon sijoituspaikkana. Tämä antaa mahdollisuuden siihen, että vastaava sosiaalityöntekijä voi kysellä ja sijoittaa lapsia tai nuoria Pienkoti Aaltoon. Myös muiden kuntien kanssa on mahdollisuus tehdä puitesopimus, joten Pienkoti Aalto voi ottaa lapsia tai nuoria sijoitukseen tai hoitajaksoille muistakin kunnista. Sopimuksessa on määritelty hoitopäivän hinta, irtisanomisaika sekä sopimuksen tekijöiden vastuut yleisellä tasolla. (Panttila 2004, 22.) Lapsikohtainen sopimus on vastaavan sosiaalityöntekijän tekemä sopimus sijaishuoltoyksikön kanssa. Sopimus tehdään jokaisesta lapsesta tai nuoresta erikseen. Sosiaalitoimi vastaa lapsen tai nuoren hoidon ja kasvatuksen sujuvuudesta yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaan. Sopimus edellyttää sosiaalityöntekijän vierailua yksikössä. Sopimuksessa määritellään yksityiskohtaisesti asiakkaan huollon ja hoidon tavoitteista sekä kestosta, mikäli se on mahdollista. Tarvittavat erityispalvelut sekä palvelujen hinnat on löydyttävä sopimuksesta. Irtisanomisaika sopimuksella on Suomen Kuntaliiton mallin mukaisesti yksi kuukausi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002; Panttila 2004, 22.)

Suunnitelmavaiheeseen kuuluu palvelun tilaajan asiakasesittelykäynti Pienkoti Aallossa. Tässä vaiheessa voidaan vielä keskustella, onko paikka sopiva ja vastaako se sosiaali-

toimen ja perheen tarpeita. On myös hyvä pohtia asiaa työyhteisön kannalta; onko nuori sopiva Pienkoti Aaltoon. Aallon työntekijöistä valitaan kaksi oma-aikuista tulevalle lapselle tai nuorelle, mielellään niin, että toinen oma-aikuisista on nainen ja toinen mies. Oma-aikuisista toinen on aina vastuullisemmassa asemassa kuin toinen, niin sanottu ”ykkösaikuisen”. Lapsi tai nuori käy yhdessä vanhempiensa kanssa tutustumassa yksikköön, koska tavoitteena on aina, että ennen varsinaista muuttoa lapsi tai nuori viettää muutaman yön tulevassa sijoitusyksikössä. Tämä toteutuu usein, jos asiakas tulee jostain muusta yksiköstä. Asiakkaan tullessa kotoa tämä toteutuu harvemmin. (Howe 2004, 3-4; Panttila, henkilökohtainen tiedoksianto 17.9.2009.)

Suunnitteluvaiheen jälkeen siirrytään tarkempaan sopimis- ja tutustumisvaiheeseen, jonka ideana on varmistaa sijaishuoltoyksikön sopivuus lapsen tai nuoren näkökulmasta sekä luoda pohjaa alkavalle yhteistyölle. Tutustumisvaiheelle tulisi olla sijaishuoltoyksikössä nimetyt vastuuhenkilöt. Asiakasperheelle järjestetään tutustumiskäynti valittuun sijaishuoltoyksikköön. Heille esitellään paikan tilat ja tavat sekä käydään lävitse sääntöjä, käytänteitä, tavoitteita, sijoituksen tarkoitusta ja kestoä. Käynnin jälkeen sosiaalitoimi, lapsi tai nuori ja hänen vanhempansa tekevät päätöksen sijoituspaikan sopivuudesta. Jos päätös on myönteinen, sovitaan sijaishuoltopaikan kanssa sijoituksen etenemisestä ja työnjaosta, josta tehdään kirjallinen sopimus. Sosiaalitoimen, lapsen, hänen lähipiirinsä, Pienkoti Aallon johtajan ja oma-aikuisten kanssa pidetään tulopalaveri. Päätösten jälkeen sijaishuoltoyksikkö aloittaa työskentelyn perheen kanssa, keskustellaan perheen toiveista ja odotuksista sekä yritetään auttaa pelkojen, häpeän, ennakoasenteiden, turvallisuuden sekä syyllisyyden tunteista eteenpäin. Tämän vaiheen viimeisenä tehtävänä tarkistetaan huoltosuunnitelma ja kirjallinen päätös sijoituksesta. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 17.)

7.3.2 Lapsi sijaishuoltoyksikköön

Tutustumisjaksoa voisi kuvailla kotiutumisen- ja tutkimusjaksoksi. Aluksi lapsi tai nuori tutustuu Pienkoti Aallon toimintaan, työntekijöihin sekä muihin lapsiin ja nuoriin. Tutustuminen auttaa kotiutumiseen ja tuo turvaa lapsen elämään. Tutustumisjaksolla kartoitetaan lapsen tai nuoren elämäntilannetta, psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia sekä sosiaalisessa arkiympäristössä selviämistä. Lasta ja nuorta havainnoidaan koko työyhteisön

voimin ja havainnot kirjataan asiakastietorekisteri Nappulaan, jotta koko työyhteisö pysyy ajan tasalla lapsen tai nuoren edistymisestä. Jakson aikana tehdään myös tiivistä yhteistyötä hänen lähiverkostonsa, sosiaalitoimen sekä koulun kanssa. Toimintakyvyn arviointi sekä kasvu- ja kuntoutussuunnitelma kuuluvat oleellisena osana Pienkoti Aallon tutustumisjaksoon. (Howe 2004, 5; Panttila 2004, 18; Panttila, henkilökohtainen tiedoksianto 5.10.2009.)

Lapsen muutto sijaishuoltoyksikköön pitää tapahtua turvallisesti ja suunnitellusti. Sijaishuoltoapaikalla pitää olla suunnitelma siitä, miten lapsi tai nuori vastaanotetaan ja mikä on henkilökunnan työnjako vastaanottotilanteessa. Ennalta on pitänyt sopia, että vastaanottavilla henkilöillä on tarpeeksi aikaa lapselle tai nuorelle ja että he käyvät lapsen kehitystasoa vastaavalla tavalla lävitse asiakkaan sijoitukseen ja saapumiseen liittyvistä asioista. Sijaishuoltoyksikössä täytyy olla lapselle tai nuorelle varattuna oma kalustettu huone, jota asiakas voi halutessaan sisustaa viihtyisämmäksi. Sijaishuollon käsitteet tulee selvittää sekä antaa pyytämättä perheelle lapseen, sijoitukseen tai vanhempiin liittyvät dokumentit sekä kertoa valituskanavat. Tarvittaessa hankitaan myös välittäjähenkilö sijaishuoltopaikan ja vanhempien välille. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatu-kriteerit 2004, 17,22.)

Aura Oy:n periaatteiden mukaan lapsi tai nuori tekee muuttoa oma-aikuisten kanssa. Oma-aikuiset auttavat lasta tai nuorta sisustamaan huoneen lapsen näköiseksi. Pienkoti Aalloon muuttamiseen liittyviä asioita käydään lävitse lapsen tai nuoren iän ja kehitystason määräämässä tahdissa. Tarkoituksena on luoda luottamuksellinen ja vuorovaikutuksellinen suhde lapsen tai nuoren ja hänen perheensä ja Aallon välillä. Lapsi tai nuori otetaan avosylin vastaan uutena ihmisenä ja hänen kanssaan sovitaan sosiaaliset käytännöt sekä käsitellään askarruttavat tekijät. Lasta opetetaan yhteisökasvatukselliseen metodiin; asioista voidaan puhua ääneen isonakin ryhmänä, ja ettei hän ole ainoa ongelmallinen lapsi tai nuori. Lasta tai nuorta kuunnellaan sekä annetaan positiivista palautetta. Myös perhe opastetaan sijoitusprosessiin. Heidän kanssaan ollaan yhteydessä, vastaan heidän kysymyksiinsä sekä osoitetaan ettei vanhemmuus pääty sijoitukseen. Työnjaon ja toimintamallien löytäminen yhteiseen vanhemmuuden tueksi on tärkeää.

Jakson sisältö on laaja ja vaatii lapselta tai nuorelta paljon keskittymistä ja pitkäjänteisyyttä, mutta suunniteltujen asioiden tekeminen auttavat lasta tai nuorta ja työntekijöitä

etenemään suunnitellusti ja hallitusti kohti toimivaa arkea ja eheytymistä. Lapsi tai nuori tutustutetaan lasten ja nuorten perehdytyskansioon, ympäristöön, aloitetaan koulu, joka saattaa olla eri kuin aikaisemmin, sekä oletetaan lapsen tai nuoren osallistumien Aallon yhteiseen toimintaan. (Panttila 2004, 19; Panttila, henkilökohtainen tiedoksianto 5.10.2009.) Toimintaa Aallossa ovat esimerkiksi viikko-kokoukset, lauantai-toiminta sekä viikoittainen siivouspäivä.

Kun suurimmasta alkukiireestä on selvitty, voivat oma-aikuiset aloittaa lapsen tai nuoren kanssa tekemään verkostokarttaa, sukupuuta sekä toimintakyvyn itsearvio-kaavaketta, miettimään harrastusmahdollisuuksia ja ehkä harrastuksen aloittamista sellaisen puuttuessa sekä työstämään oma-kirjaa tai Pesäpuu ry:n Minun kirjani -työkirjaa. Molempien edellä mainittujen kirjojen tarkoituksena on koota lapselle tai nuorelle hänen omia juuriaan käsittävää materiaalia ja koota sinne elämän eri vaiheita. Oma-aikuisten on myös tärkeää käydä lapsen tai nuoren ensimmäisellä kotijaksolla hänen kotonaan kotikäynnillä. (Howe 2004, 5; Panttila 2004, 20-21.) Tässä vaiheessa opetellaan elämään uudessa paikassa, uusien ihmisten ja uusien käytäntöjen keskellä. Tämä on haasteellista aikaa kaikille osapuolille. Lapsi tai nuori reagoi uuteen ympäristöön ja toimintamalleihin, lähipiiri reagoi lapsen poissaoloon ja Pienkoti Aallon henkilökunta ja muut lapset tai nuoret reagoivat uuteen lapseen tai nuoreen.

Tutustumisjakson loppupuolella oma-aikuiset, johtaja sekä moniammatillinen työryhmä tekevät lapsesta tai nuoresta lausunnon, johon kuuluvat esimerkiksi ikätasoisuuden sekä arkielämän taitojen arviointi sekä suhteet muihin aikuisiin ja nuoriin. Kerättyjen tietojen pohjalta rakennetaan lopullinen kasvu- ja kuntoutussuunnitelma yhdessä lapsen tai nuoren perheen, psykologin ja Pienkoti Aallon kanssa. Pääosassa on kuitenkin lapsi tai nuori. Jos lapsi tai nuori ei hyväksy suunnitelmaa, tuskin hän voi yrittää tavoitteita kohti. Tavoitteet pitää pilkkoa hyvin pieniksi palasiksi, jotta tavoitteisiin pääseminen olisi helpompaa. Lopullinen kasvu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää lapsen tai nuoren lähtökohdat, mistä lapsi tai nuori tulee, mitä hoitoja lapsi tai nuori on jo käynyt ja mitä on vielä kesken sekä mitkä ovat Pienkoti Aaltoon tulemisen syyt. Tulevaisuuteen viittaavia tekijöitä ovat sijoituksen tai hoitojakson tavoitteet, koulunkäynnin arviointi sekä keinot, joilla tavoitteisiin pyritään. Myös viranomaisyhteydet ja verkostot kirjataan sekä käydään läpi. (Panttila 2004, 21,28.)

Sijoittavalle sosiaalityöntekijälle raportoidaan lapsen tai nuoren vaiheista sovitusti, 1-3 kuukauden välein. Pienkoti Aallon nuorista raportoidaan kuukauden välein asiakastietojärjestelmä Nappulasta löytyvällä kausikooste-lomakkeella.

Tutustumisjakso on erittäin tärkeä ja välttämätön sijoituksen onnistumisen kannalta. Sijoitus tuo paljon uutta ja varmasti myös pelkoa lapsen tai nuoren elämään, joten on ehdottoman tärkeää, että aikuiset pyrkivät tekemään tutustumisjaksosta mahdollisimman mukavan, mutta myös samalla realistisen. Tämä vaihe luo pohjan tulevalle kuntoutusjaksolle, jossa ryhdytään hyödyntämään henkilökohtaista kasvu- ja kuntoutussuunnitelmaa. Kuntoutusjaksolla myös käynnistetään mahdolliset tarpeelliset psykologin, psykiatrin tai muun asiantuntijalääkärin tapaamiset.

8 ARVIOINTI JA PALAUTE TYÖSKENTELYSTÄ

Suoritimme palautekyselyn kirjallisesti (liite 4) toiminnanohjaukäsikirjan tekemiseen osallistuneille Pienkoti Aallon henkilöstön jäsenille. Koska työyhteisössä on tapahtunut henkilöstömuutoksia, vastasi palautekyselyyn neljä henkilöä, jotka edelleen työskentelevät Pienkoti Aallossa ja osallistuivat toiminnanohjaukäsikirjaan tekemiseen. Palaute annettiin anonyymisti ja palautettiin suljetuissa kirjekuorissa. Toisen opinnäytetyöntekijän ollessa myös Pienkoti Aallon henkilöstön jäsen. Päätimme hänen olevan jäävi vastaamaan palautekyselyyn. Toinen opinnäytetyön tekijä, joka ei ole Pienkoti Aallon henkilökuntaa, suoritti palautteiden yhteenvedon.

Kysyimme palautekyselyssä, oliko toiminnanohjaukäsikirja työskentelyyn osallistuneelle entuudestaan tuttu työväline. Tällä kysymykselle halusimme saada selville, olisiko toiminnanohjaukäsikirjan aikaisemmasta tuntemista ollut poikkeavasti hyötyä tai haittaa Pienkoti Aallon toiminnanohjaukäsikirjan tekemisessä. Vastaajista kahdelle toiminnanohjaukäsikirja oli entuudestaan tuttu ja kahdelle ei. Tällä otannalla emme pystyneet havaitsemaan yhteenvedossa olleen mitään työskentelyyn vaikuttavaa merkitystä toiminnanohjaukäsikirjan aikaisemman tuntemisen johdosta.

Toiminnanohjaukäsikirjan työstämisen aikana tapasimme koko Pienkoti Aallon työyhteisön kanssa neljä kertaa. Vastanneista kaksi oli osallistunut ainoastaan kahteen ryhmätapaamiseen, yksi kolmeen tapaamiseen ja yksi kaikkiin neljään tapaamiseen. Vastanneista kolme oli sitä mieltä, että tapaamisia oli sopivasti ja yhden mielestä tapaamisia oli liian vähän. Toiminnanohjaukäsikirjan tekeminen ryhmässä oli myös prosessi, jossa olisi ollut äärimmäisen tärkeää olla jokaisella kerralla mukana. Henkilöt, jotka olivat osallistuneet kolmeen tai neljään kertaan, kokivat, että tapaamisia oli ollut sopivasti. Luonnollisesti mahdollisuus osallistua ryhmätapaamisiin loi kokemuksen, että tapaamisia oli riittävästi.

Toiminnanohjaukäsikirjan työstäminen oli koettu erittäin hyväksi asiaksi työyhteisön, laadukkaan lastensuojelutyön ja sen kehittämisen kannalta. Vastanneiden mielestä erityisen hyvää oli asioiden monipuolinen käsitteleminen, uusien näkökulmien oivaltaminen vanhoista asioista, konkreettisten asioiden miettiminen sekä Aallon käytänteiden

yhdessä pohtiminen ja niistä sopiminen. Henkilökunnan mielestä oli myös tärkeää huomata, että yhdessä sovittiin myös sellaisista asioista, joita ei ollut aikaisemmin tullut mieleen tai vastaan työssä. Tämä toi varmuutta henkilöiden ammatillisuuteen, kun asiasta sovittiin etukäteen, ennen kuin asia on edes tullut työssä vastaan. Työskentelyn yhteydessä ilmaantui asioita, mistä ei ole yhteisesti keskusteltu ja mitkä kuitenkin olisi tärkeä yhdessä työstää. Toiminnanohjauskäsikirjan työstäminen myös teki henkilöstön mielestä tämän hetkiset käytännöt näkyviksi ja sai heidät pohtimaan sitä, kuinka mahdollisesti jotkin käytännöt vaatisivat kehittämistä. Kaiken kaikkiaan jokainen vastaaja oli nähnyt toiminnanohjauskäsikirjassa ja sen tekemisessä paljon hyvää.

Toiminnanohjauskäsikirjan tekeminen vaatisi myös kehittämistä. Henkilöstö toivoi selkeän työnjaon toiminnanohjauskäsikirjan päivitykselle ja vastuualueiden jakoa siitä, kuka päivittäisi mitäkin kohtaa. Toiminnanohjauskäsikirjan päivittämisen vastuuhenkilöksi on sovittu toinen opinnäytetyön tekijä, joka on Pienkoti Aallon henkilökuntaa. Palautekysely vaiheessa tämä asia ei ollut vastanneiden tiedossa. Vastaajat toivoivat myös jatkossa enemmän yhteisiä tapaamisia asioiden sopimiseksi ja myös riittävän pitkiä tapaamisaikoja. Vastaajat myös toivoivat enemmän syventymistä joidenkin asioiden käsittelemiseksi, mikä mahdollistuisi tapaamisaikojen ollessa tarpeeksi pitkiä.

Pääsääntöisesti vastaajat olivat tyytyväisiä toiminnanohjauskäsikirjan työstämisessä käytettyihin työskentelytapoihin ja -menetelmiin. Etenkin ryhmätyöskentely sekä pienryhmissä asioiden pohtiminen koettiin erittäin hyväksi tavoiksi tehdä toiminnanohjauskäsikirjaa. Myös ennakkotehtävien tekeminen koettiin hyväksi tavaksi, mutta vastaajat myös kokivat, että aikaa niiden tekemiseksi olisi tarvinnut enemmän. Jokaisen piti tehdä ennakkotehtävät työajalla, jolloin aikaa jäi liian vähän akuutimpien työtehtävien vuoksi.

Kaikki vastaajat kokivat toiminnanohjauskäsikirjasta ja sen työstämisestä olleen hyötyä työssään. Pyysimme myös vapaata palautetta opinnäytetyöstämme ja toiminnanohjauskäsikirjan tekemisestä. Palaute oli todella positiivista ja vastaajat kokivat työstä olleen heille paljon hyötyä. Erityisen positiiviseksi koettiin opinnäytetyön työelämälähtöisyys, kun tuotos tulee konkreettiseen käyttöön ja tarpeelliseksi työvälineeksi. Palaute oli todella hyvää ja realistista sekä vastasi odotuksiamme suurilta osin.

Oman arviomme mukaan onnistuimme tehtävässämme annettujen resurssien puitteissa hyvin. Erityisen hyvänä koimme työyhteisön motivaation osallistua työskentelyyn. Olemme myös tyytyväisiä saamaamme työskentelyaikaan, joka mahdollisti koko työyhteisön saamisen yhden pöydän ääreen sopimaan asioista. Tämä vaati työnantajalta paljon resursseja. Aikaa tosin olisi voinut olla enemmänkin, koska henkilöstö myös sitä toivoi, mutta annettujen raamien puitteissa teimme parhaamme. Valitettavaa oli, että työskentely hidastui loppua kohden, jolloin olimme tehneet kaiken mahdollisen valmiiksi, ainoastaan johtoryhmän päätöksiä vaatineet asiat jäivät joiltain osin kesken. Toiminnanohjauksen tarkoituksena kuitenkin on tehdä se niiltä osin valmiiksi kuin se on suinkin mahdollista. Juuri näin teimmekin.

9 POHDINTAA

Kun ensimmäisen kerran sosionomiopintojen aikana kuului sana opinnäytetyö, se hämmensi vasta aloittaneet opiskelijat. Ensimmäinen kerta oli jo ensimmäisen lukukauden viimeisillä viikoilla. Ajatuksiin nousi vain ajatukset, kuinka nyt jo pitäisi pystyä orientoitumaan opinnäytetyön tekemiseen ja valita aihe, joka kuulostaisi sellaiselta, joka täyttäisi juuri kuulemamme opinnäytetyön tavoitteet: työelämälähtöinen ja uutuusarvoa sisältävä. Kun ensimmäisen kerran kuulimme sanan toiminnanohjauskäsikirja tulevalta työelämänyhteistyökumppanilta, saimme vastauksen mietteillemme. Tekisimme siis entuudestaan tuntemattoman toiminnanohjauskäsikirjan opinnäytetyönämme. Aihe kiinnosti molempia opinnäytetyön tekijöistä. Etenkin kun läsnä oli vielä lastensuojelu, niin kaikki oleelliset palikat olivat valmiina koottavaksi. Molemmat opinnäytetyöntekijät ovat tehneet jo pitkään töitä kyseisellä alalla, joten jonkinlainen tietopohja aiheesta ja käytännöistä jo löytyi. Tästä syystä uuden kehittäminen lastensuojelun kentälle vaikutti äärimmäisen tärkeältä asialta.

Työskentely oli hyvin mielenkiintoista, monivaiheista, kehittävää ja haasteellista. Mielenkiinnon nostattajana toimi etenkin uutuuden viehätys. Vaikka toiminnanohjauskäsikirja on ikään kuin laajennettu laatu-käsikirja, on siinä kuitenkin paljon muitakin, uusia elementtejä. Lisäksi kehitysjohtaja Marjo Panttilan innokkuus ja ammattitaito motivoivat tekemään toiminnanohjauskäsikirjaa hyvin kiireellisestä aikataulusta huolimatta. Erittäin palkitsevaa oli myös se, että meidän opinnäytetyömme tekemiselle annettiin paljon tilaa, aikaa ja resursseja esimerkiksi yhteistyöpäivien muodossa. Parhaimmat työskentelyhetket syntyivätkin juuri laajan työyhteisön istuessa yhdessä, saman pöydän ääressä, saman asian äärellä.

Oma motivaatio toiminnanohjauskäsikirjaa kohtaan tuli omasta työyhteisöstä. Toinen opinnäytetyöntekijöistä on täysvaltainen Pienkoti Aallon työyhteisön jäsen, joten on loogista odottaa yhteisiä työkäytänteitä mahdollisimman nopeasti valmistuvaksi. Tästä on hyötyä Pienkoti Aaltoon sijoitetuille lapsille, heidän vanhemmilleen sekä työyhteisölle. Käytänteet ovat vakinaisia, eikä jokainen sovelle omalla persoonallaan sääntöjä ja käytänteitä. Tällä vältetään asiakkaiden epätietoisuus ja oirehtiminen eri aikuisia kohtaan, koska kaikilla ovat samat käytännöt käytössä. Ei tämä tietenkään ole autuaaksi

tekevä työväline, koska jokainen ihminen kuitenkin tekee lastensuojelutyötä omalla persoonallaan ja omasta näkökulmastaan käsin. Juuri tästä syystä työntekijät ymmärtävät yhteisestikin sovitut asiat vähän erilailla kuin muut sen ymmärtävät. Pääasiassa kuitenkin työ tulee tehtyä samoja reunaviivoja noudattaen.

Työskentely käsitti useita eri vaiheita. Yhteistyön aloittamisesta seurasi suunnitelman tekeminen, yhteistyöpäivien ennakotehtävien jako, yhteistyöpäivät, tapaamiset kehitysjohtajan kanssa ja prosessien auki kirjaaminen. Yhdessä valmisteltiin, yhdessä tarkistettiin ja yhdessä sovittiin. Eri vaiheita oli liikaa lyhyeen työskentelyaikaan suhteutettuna, mutta liian vähän koko opinnäytetyöprosessin ja valmiin toiminnanohjauskäsikirjan edellyttämään määrään nähden. Liian tiukan aikataulun vuoksi lopputuloksena syntyi kokonaisuudessaan ainoastaan *Aikuisena Aallossa*-toiminnanohjauskäsikirja. *Lapsena ja nuorena Aallossa*-toiminnanohjauskäsikirjaa ryhdyttiin työstämään ja sitä saatiin jo joltain osin valmiiksi, mutta suurin osa toiminnanohjauskäsikirjasta vaatii työstöä. Tarkoituksena oli saada toiminnanohjauskäsikirjat valmiiksi niiltä osin kuin mahdollista. Tässä onnistuimme mielestämme hyvin.

Pienkoti Aallon työyhteisö on hyvin moniammatillinen. Työntekijät edustavat eri ikäryhmiä, sukupuolta ja kokemusta. Tästä syystä yhteistyöpäivissä käyty keskustelu toiminnanohjauskäsikirjasta on ollut rikasta ja varmasti kaikille osallistujille opettavaa. Korkeasti koulutettujen puheenvuorot ovat tuoneet tieteellistä näkökulmaa prosessien aukaisuun, kun taas toisen asteen koulutuksen hankkineiden työntekijöiden mielipiteet ovat tuoneet käytännönläheisyyttä toiminnanohjauskäsikirjaan. Myös jo Tuulikello Oy:n aikaiset, nykyiset Pienkoti Aallon työntekijät, ovat kertoneet vanhoista käytänteistä, joita on pystytty hyvin hyödyntämään uudessa työyhteisössä. Tuttu työyhteisö on jättänyt niin sanotun tutustumisvaiheen kokonaan välistä pois. Vaikka toinen opinnäytetyöntekijä ei ollut koskaan aikaisemmin tavannut ketään työyhteisöstä, tutustuminen on tapahtunut hyvin nopeasti. Tämä loi luottavaisen ja alusta asti keskustelevan ilmapiirin yhteistyöpäivien toiminnanohjauskäsikirjaa koskevaan osuuteen. Keskustelujen helppous ja Pienkoti Aallon työntekijöiden kiinnostus toiminnanohjauskäsikirjaa kohtaan juontaa juurensa myös uuteen työyksikköön. Pienkoti Aallossa ei vielä ole ollut yhteistä linjaa työmuodoissa ja käytänteissä, joten tämä koskettaa ja on uutta tietoa koko työyhteisölle. Luonnollisesti tämä on se syy miksi ylipäänsä koko toiminnanohjauskäsikirjaa tehdään; saada työyhteisölle toimiva työskentelyväline.

Uuden oppiminen on aina mielenkiintoista, etenkin kun se vastaa kiinnostusta. Tässä tapauksessa lastensuojelu on molempien opinnäytetyön tekijöiden mielenkiinnon kohde ja todennäköisesti meistä molemmat tulevat tulevaisuudessa työskentelemään lastensuojelun puolella erinäisissä tehtävissä. Toiminnanohjauskäsikirjan kaltaisen uuden näkökulman ja työväliseen saaminen on aina tervetullut. Ja koska olemme hyvin käytännönläheisiä ihmisiä, niin toiminnanohjauskäsikirja oli kuin meitä varten suunniteltu. Kehitysjohtaja Marjo Panttila opetti meille myös lastensuojelun ammattilaisena paljon, jota pystymme hyödyntämään tulevaisuudessa oman ammattitaidon kehittämisessä. Oma opintojen ja työkokemuksen aikana syntyneitä ja kehittyneitä ammattitaitoa pystyi heijastamaan ja hyödyntämään jo nyt työskentelyn edetessä, mikä oli uutta oppimista itseltään: meistä on tullut ammattilaisia näiden opintojen aikana.

Haasteita kohtasimme työskentelyn edetessä melko runsaasti. Alku vaikutti varsin lupaavalle ja kaikki olivat hyvin innoissaan työskentelyn aloittamisesta ja yhteisten toimintatapojen luomisesta. Haasteellista, mutta antoisaa oli jokaisen työyhteisön jäsenen oma mielipide ja näkemys siitä, kuinka mikäkin asia kuuluisi tehdä. ”Kultaisen keskitien” löytäminen saattoi olla välillä vaikeaa, mutta ei mahdotonta. Kuitenkin hyvää oli se, että jokainen oli saanut ennakkotehtäväksi luonnostella eri osa-alueiden toimintamallin tai prosessikuvauksen ennen seuraavaa yhteistyöpäivää, jolloin jokainen oli saanut itse päättää, millaisen kustakin prosessista tekisi. Nämä ehdotukset esiteltiin muille työyhteisön jäsenille ja luonnos hyväksyttiin joko sellaisenaan tai korjauksineen. Kuitenkin kaikki työntekijät sopeutuivat erittäin hyvin tilanteeseen ja asiat saatiin yhdessä sovittua.

Erityisen haasteelliseksi osoittautui ajan rajallisuus. Aloitimme työskentelyn loppukeväästä 2009, kesälomien kynnyksellä. Hyvin käynnistynyt työ hiipui hieman kesän 2009 aikana, koska yhteistyöpäiviä ei järjestetty ja ihmiset viettivät kesälomaa, jolloin he eivät olleet tavattavissa. Kun syksyllä 2009 käynnistettiin työskentely täydellä teholla, tuli Pienkoti Aallon organisaatiossa muutoksia, josta seurasi henkilöstövaihdoksia. Tämä vaikutti melko merkittävästi lopputulokseen, koska työtä ei pysty kehittämään, jos uusi työntekijä ei vielä tunne työtänsä riittävän hyvin. Tästä syystä juurikin *Lapsena ja nuorena Aallossa*-toiminnanohjauskäsikirjan tekemisen aloittaminen viivästy. Lisäksi on myös mahdollista, että toiminnanohjauskäsikirjassa on jo nyt vanhentunutta tietoa työskentelytavoista, vaikkei sitä olla vielä edes julkaistu. Tosin uusille työntekijöille

saattaa myös olla helpompaa tulla jo vähän toimivaan työyhteisöön. On myös mahdollista, että prosessit jalostuvat paremmiksi uusien työntekijöiden ja ajan myötä. Toki toiminnanohjauskäsikirjaa päivitetään tarvittavissa määrin. Mutta tässä hetkessä vaihtuvuus on enemmän haitaksi, koska uusien työntekijöiden pitää kumminkin päästä sisään työntekoon ja työyhteisöön, ennen kuin he pystyvät luomaan sinne mitään uutta.

Työyhteisön rikkinäisyys liittyy hyvin paljon vaihtuvuuteen. Uutena yksikkönä pinnan alla kuohuu epätietoisuus ja työntekijöiden keskeneräisyyden kestopaikoja koetellaan. Eivätkä kaikkien työntekijöiden henkilökemiat luonnollisestikaan kohtaa positiivisella tavalla. Nämä seikat tuovat esiin jokaisessa työyhteisössä piilevän juoruilun. Yleistämme tämän tarkoituksella provokatiivisesti, koska mikään työyhteisö ei voi siltä välttyä. Joissain työyhteisöissä sitä on enemmän kuin toisissa, ja yleensä naisvaltaisissa työyhteisöissä sitä on enemmän kuin miesvaltaisissa. Nämä vaikeuttavat uuden kehittämistä sekä yhteisten linjojen löytämistä. Tämä on ollut suhteellisen pieni ongelma, mutta kuitenkin niin suuri, että siitä on jossain määrin ollut haittaa työskentelylle.

Erityisen hyvää työskentelyssä oli opinnäytetyön ohjaaja työelämän yhteistyökumppanin taholta, moniammatillinen, ammattitaitoinen sekä tuttu työyhteisö ja oma motivaatio. Ohjaajiahan meillä oli alun perin nimettyä kaksi, mutta työskentelyprosessin edetessä toinen heistä otti vastuullisemman roolin. Tämä tapahtui siitä syystä, että Marjo Panttila on työskennellyt Aura Oy:ssä perustamisesta lähtien ja hän on ollut vahvana tekijänä Pienkoti Auran toiminnanohjauskäsikirjan työskentelyprosessissa ja sen kehittamisestä. Tytti Kaislan poisjääminen ohjauksesta johtui myös suureksi osaksi ajan vähydestä sekä toiminnanohjauskäsikirjan uutuusarvosta. Kaisla on Pienkoti Aallon uusi johtaja, eikä hänellä ollut kosketuspintaa toiminnanohjauskäsikirjaan yhtään enempää kuin toisella opinnäytetyöntekijälläkään, eli ohjaajana olemisen saattoi olla hankalaa. Hänen täytyi myös sisäistää uuden yksikön johtamiseen liittyvät haasteet sekä uuden yksikön käytänteiden opettelu, joten meidän ohjaaminen tasavertaisena ohjaajana Marjon kanssa ei olisi tuottanut haluttua tulosta kenenkään näkökulmasta. Koimme tämän hyvänä asiana molemmille osapuolille. Kaikille jäi aikaa keskittyä paremmin tarpeellisiin asioihin.

Toiminnanohjauskäsikirjan teko ajankohtaa mietimme pitkään, onko se positiivinen vai enemmän negatiivinen. Positiivisuutta tukee uusi yksikkö ja uudet työntekijät. Uusi yk-

sikkö tarvitsee omanlaisensa käytänteet ja prosessit, eivätkä nuoretkaan kapinoi uusia käytänteitä vastaan, koska eivät ole muita käytänteitä siinä talossa nähneet. Tuulikello Oy:n ajalta jäi Pienkoti Aaltoon kaksi vanhaa nuorta, ketkä molemmat reagoivat muutokseen omalla tavallaan. Toki reagoinnissa on myös uusien aikuisten provosointia sekä luottamuksen hakemista. On myös hyvä, että uudet työntekijät pääsevät suunnittelemaan tulevaa työtänsä. Näin he pystyvät huomattavasti paremmin allekirjoittamaan työskentelymetodit, koska ovat olleet niitä itse laatimassa. Jos olisi kulunut enemmän aikaa, uskomme että työskentelyprosessi toiminnanohjauksikirjan parissa olisi ollut antoisampaa jokaiselle osapuolelle. Vaihtoehtoisesti käytänteet olisi pitänyt luoda ennen kuin aloitetaan toimintaa eikä siinä ohessa. Tällä on suuri vaikutus lapsiin ja nuoriin, kun säännöt ja toimintatavat vaihtuvat liian usein.

Työyhteisön kanssa yhdessä tekemällä saadaan aikaiseksi paras lopputulos. Ajan vähyys on keskusteltu työelämäyhteistyökumppanimme kanssa halki ja olemme päätyneet ratkaisuun, että Pienkoti Aallossa työskentelevä opinnäytetyön tekijä jatkaa toiminnanohjauksikirjan työstöä työnsä ohessa. Luonnollisesti nämä edellä mainitut seikat ovat myös vaikuttaneet oman tekemisen motivaatioon toiminnanohjauksikirjan etenemistä kohtaan. Toiminnanohjauksikirjan tekeminen ei ole edistynyt samalla tahdilla, kuin alkusyksystä. Toki työskentelemme samassa tahdissa työyhteisön kanssa aiheen tiimoilta, mutta muiden pohdittavissa oleviin alueisiin emme kajoa.

Mielestämme opinnäytetyömme on hyvin ajankohtainen ja tulevaisuuteen sitoutunut. Lastensuojelutyön resurssien pienentyessä jokaisella lastensuojelutyön sektorilla on satsattava laatuun ja hyviin työkäytänteisiin. Kahta edellä mainittua asiaa ei saada aikaiseksi muulla tavoin kuin yhdessä työyhteisön kanssa pohtimalla ja kirjaamalla työhön liittyvät prosessit paperille. Toiminnanohjauksikirja on yksi vaihtoehto tähän tarkoitukseen. Koemme, että toiminnanohjauksikirja on jopa parhaita vaihtoehtoja pientenkin prosessien avausten vuoksi. Esimerkiksi laatukäsikirja ei ole läheskään näin moniulotteinen kuin toiminnanohjauksikirja on. Kun yhteiset pelisäännöt ovat samoissa kansissa, on paljon helpompi keskittyä lasten, nuorten ja heidän perheidensä auttamiseen.

LÄHTEET

- Ahlström, Paula 2008. ”Me asutaan perhekodissa”. Opinnäytetyö, Diakoniammattikorkeakoulu. Pieksämäki.
- Ammattieettinen lautakunta 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan koulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki: Talentia.
- Howe, Rauha 2004. Toiminnanohjauksen käsikirja – Nuorena Aurassa. Jyväskylä.
- Laaksonen, Sari 2004. Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa Annamajja Puonti, Tuula Saarnio ja Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 256-264.
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361. Luku 1, 1§. Teoksessa Miikka Kärki (toim.) Sosiaalipalveluiden ja -etuuksien lainsäädäntö. Helsinki: Edita Publishing, 164.
- Lastensuojeluasetus 1983. Finlex – ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 1.10.2009. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19831010>.
- Lastensuojelulaki 2007. Finlex – ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 2.10.2009. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.
- Mikkola, Pirjo 1999. Laadun elementit sijaishuollossa. Saarijärvi: Lastensuojelun Keskusliitto. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 14.
- Panttila, Marjo 2004. Työkirja – Lähellä Laadulla Lämmöllä. Jyväskylä
- Panttila, Marjo 2009. Aura Oy:n kehitysjohtaja. Jyväskylä. Henkilökohtainen tiedoksianto. 11.5.
- Panttila, Marjo 2009. Aura Oy:n kehitysjohtaja. Jyväskylä. Henkilökohtainen tiedoksianto. 17.9.
- Panttila, Marjo 2009. Aura Oy:n kehitysjohtaja. Jyväskylä. Henkilökohtainen tiedoksianto. 5.10.
- Partanen, Irmeli 2005. Arvot ja eettiset periaatteet toiminnan kulmakivinä – dialogi sijaishuollon käytännön ja Martti Lindqvistin ajatusten välillä. Teoksessa Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laadun tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry, 7-30.

- Peltonen, Irkka 2004. Lastensuojelun eettiset kysymykset. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio ja Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 320-334
- Pienkoti Aura Oy: Lähellä, laadulla, lämmöllä. Viitattu 20.9.2009.
<http://www.pienkotiaura.com/index.html>.
- Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004a. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004b. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Räty, Tapio 2004. Oikeusturvatekijät lastensuojelussa. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio ja Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 85-104.
- Saastamoinen, Kati 2008. Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Publishing.
- Sarvimäki, Anneli 1996. Hoitotyön etiikan filosofiset perusteet. Teoksessa Hertta Kallas & Anneli Sarvimäki (toim.) Hoitotyön etiikan perusteet. Helsinki: WSOY, 11-12.
- Sosiaali- ja terveydenalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon tilastollinen vuosikirja 2008. Helsinki: STAKES.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2002. Lastensuojelun yksityisten palvelujen valvontatyöryhmän muistio. Viitattu 1.10.2009.
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/lastensuojelu/rapport4.htm>.
Työryhmämuistioita 2001:29.
- Sosiaaliportti.fi i.a.a Lastensuojelun arvot ja periaatteet 2008. Päivitetty 31.12.2008.
Viitattu 28.9.2009. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mitaonlastensuojelu/arvotjaperiaatteet/>
- Sosiaaliportti.fi i.a.b Lastensuojelutarpeen selvitys 2009. Päivitetty 27.1.2009. Viitattu 2.10.2009. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/lastensuojelutarpeenselvitys/>

- Sosiaaliportti.fi i.a.c Yhteenveto lastensuojelutarpeen selvityksestä 2009. Päivitetty 27.1.2009. Viitattu 2.10.2009. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/lastensuojelutarpeenselvitys/yhteenveto/>.
- SOS-Lapsikylä 2000. SOS-Lapsikylän laatukäsikirja. SOS-Lapsikylä.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 28.9.2009.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#P6>
- Tuurala, Timo 1998. Laatu, yhteiskunta, lastensuojelu. Sosiaali- terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES, 18/1998. Helsinki: STAKES.
- Tuurala, Timo 2003. Laatu – käsite ja tehtävät. Päivitetty 28.10.2006. Viitattu 19.10.2009. <http://www.kotiposti.net/tuurala/Laatu.htm>.
- Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004. Lastensuojelun Keskusliitto. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry.
- Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991. Viitattu 28.9.2009.
http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060/19910060_2
- .

LIITE 1. Organisaatiokaavio

AURA OY

Lasten, nuorten ja perheiden avo- ja laitoshoitopalvelut -organisaatio

Terttu Korhonen
Toimitusjohtaja

Marjo Panttila
Kehitysjohtaja

Taru Lähde
Talouspäällikkö

**AURA (2003)
Pienkoti
Häkkisentie 3**

- Mari Tirkkonen, yksikönjohtaja
- Rauha Howe, vastaava ohjaaja
- Henkilökuntaa 9
- Asiakaspaiikkoja 6
- Ikä 13-18 v.

**ALVA (2005)
Avohuollon
tukipalvelut
Puutarhakatu 10**

- Henkilökuntaa 3
- Asiakaspaiikkoja 10-30
- Ei ikärajaa

**AKSELI (2006)
Vastaanottokoti**

- Titta Korpilauri, vastaava ohjaaja
- Henkilökuntaa 2
- Ei ikärajaa

**AISA (2007)
Pienkoti
Vahakkaantie 3**

- Tanja Pihlaja, yksikön johtaja
- Jani Heiskanen, vastaava ohjaaja
- Henkilökuntaa 11
- Asiakaspaiikkoja 7
- Ikä 7-21 v.

**AALTO (2009)
Pienkoti
Koulumäentie 94
Niemisjärvi**

- Tytti Kaisla, yksikön johtaja
- Jaakko Harju, vastaava ohjaaja
- Henkilökuntaa 9
- Asiakaspaiikkoja 7
- Ikä: lapsesta aikuiseksi

**ALKULA (2009)
Aktiivisen asumiskuntoutuksen
yksikkö
Häkkisentie 3**

- Mari Tirkkonen, yksikön johtaja
- Henkilökuntaa 8
- Asiakaspaiikkoja 10
- Ikä: nuoret aikuiset

**NYKYISET
PALVELUTILAAJAKUNNAT:**

Jyväskylä, Muurame, Toivakka,
Äänekoski, Luhanka, Hankasalmi,
Jämsä, Kangasniemi, Kuopio, Nokia,
Tampere, Turku, Ylöjärvi sekä Keski-
Suomen Sairaanhoidopiiri

LIITE 2: SUUNNITELMA TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJAN TYÖSKENTELYN ETENEMISEKSI

Suunnitelma Toiminnanohjauskäsikirjan työskentelyn etenemiseksi:

- Yhteistyöstä sopiminen kehitysjohtaja Marjo Panttilan kanssa keväällä 2009
- Toiminnanohjauskäsikirjan esittelemine Pienkoti Aallon henkilökunnalle keväällä 2009, työskentelyn aloittaminen
- Kesän 2009 aikana Pienkoti Aallon henkilökunta luonnostelee eri osa-alueet ennen seuraavaa yhteistyöpäivää (deadline 3.7.2009)
- Luonnosten pohjalta tehtyjen prosessikuvausten yhteinen tarkistaminen yhteistyöpäivässä
- Yhteistyöpäivän päätteeksi jaetaan uudet osa-alueet luonnostelua varten, jotka taas käydään läpi seuraavassa yhteistyöpäivässä
- Tarkistetaan Marjon kanssa kaikki vaiheet, prosessikuvausten tulee olla yhdenmukaisia Aura Oy:n linjan kanssa
- Kootaan valmiit prosessikuvaukset kansioon
- Otetaan valmis kansio käyttöön, syksy 2009
- Opinnäytetyön raportointi, syksy 2009
- Toiminnanohjauskäsikirja valmis kokonaisuudessaan lokakuussa 2009

PIENKOTI AALLON TOIMINNAHOJAUSKÄSIKIRJAAN LIITTYVÄT TAPAAMISET 2009

PVM.	TAPAAMISEN TAVOITE	OSALLISTUJAT	TYÖSKENTELEY	PÄÄTÖKSET
11.5.2009	Sopia tulevasta yhteisestä projektista, Toiminnanohjauskäsikirja Aura Oy:n Pienkoti Aallon yksikölle	Kehitysjohtaja Marjo Panttila, Otto Dufva, Annamari Kilpeläinen	Keskustelu	Sovittiin yhteistyöstä, kirjoitettu yhteistyösopimus, sovittu seuraava tapaaminen
2.6.2009	Toiminnanohjauskäsikirjan toteutuksen suunnitelman esitys, tavoitteiden ja sisällön täsmennys	Kehitysjohtaja Marjo Panttila, Otto Dufva, Annamari Kilpeläinen		
17.6.2009	Esitellä Pienkoti Aallon henkilökunnalle toiminnanohjauskäsikirjan toteuttamisen suunnitelma, jakaa osa-alueet työntekijöille, arvot ja eettiset periaatteet, visio	Kehitysjohtaja Marjo Panttila, yksikön johtaja Tytti Kaisla, vastaava ohjaaja Jaakko Harju, Tarja Hotti, Helena Hotti, Minna Tuomikoski, Jenni Leppänen, Otto Dufva, Annamari Kilpeläinen	Yhteinen keskustelu, pienryhmätyöskentely	Pienryhmien tuotoksina arvot ja eettiset periaatteet sekä visio -> keskustelu jatkuu seuraavassa yhteistyöpäivässä, opinnäytetyön tekijät kirjoittavat osiot TOK:iin; ennen seuraava yhteistyöpäivää jokainen työntekijä on toimittanut oman osa-alueensa sisällön
21.8.2009	Käydä edellisessä yhteistyöpäivässä syntyneet arvot, eettiset periaatteet, visio sekä työntekijöiden tekemät osa-alueet; yhdessä muuttaa, kehittää, sopia ja sitoutua	Kehitysjohtaja Marjo Panttila, yksikön johtaja Tytti Kaisla, vastaava ohjaaja Jaakko Harju, Tarja Hotti, Minna Tuomikoski, Sanna Hovila, Tuomas Lallukka, Otto Dufva, Annamari Kilpeläinen	Yhdessä toiminnanohjauskäsikirjan sisältöjen läpikäyminen (videotykki), tarvittaessa muutetaan sisältöä, avoin keskustelu	Käyty läpi kaikki valmiina olleet kohdat, kaikki muutokset tehty yhdessä, jokainen työntekijä sitoutunut sovittuihin asioihin
17.9.2009	Oma-aikuisuuden sisältö ja prosessi	Kehitysjohtaja Marjo Panttila, yksikön johtaja Tytti Kaisla, vastaava ohjaaja Jaakko Harju, Suvi Matilainen, Jenni Leppänen, Sanna Hovila, Otto Dufva		

PIENKOTI AALLON TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJAAN LIITTYVÄT TAPAAMISET 2009

PVM.	TAPAAMISEN TAVOITE	OSALLISTUJAT	TYÖSKENTELEY	PÄÄTÖKSET
29.9.2009	Toiminnanohjauskäsikirjan tämän hetkisen tilanteen kartoitus, oma aikuisuuden läpikäyminen, uusien osoitteiden päivitys, lapsen tai nuoren tulovaihe	Kehitysjohtaja Marjo Panttila, Otto Dufva, Annamari Kilpeläinen	Keskustelu	
5.10.2009	Aisan viikko-ohjelma ja käytänteiden läpikäyminen, aikaisemmin jaettujen tehtävien läpikäyminen sekä keskustelun aloitus lapsena ja nuorena Aallossa-kirjaan.	Aisan johtaja Tanja Pihlaja, Kehitysjohtaja Marjo Panttila, vastaava ohjaaja Jaakko Harju, Suvi Matilainen, Jenni Leppänen, Jari-Pekka Thil, Nora Thesleff, Otto Dufva	Yhteinen keskustelu, yksilötehtävien jakaminen	Samantyyllisen viikko-ohjelman tekeminen Aallon arkeen, lapsena tai nuorena Aallossa-kirjan tehtävien läpikeskustelu tapahtuu seuraavassa yhteistyöpäivässä
7.10.2009	Toiminnanohjauskirjan tämänhetkisen tilanteen kartoitus, paperiversion tutkiminen	Kehitysjohtaja Marjo Panttila, Otto Dufva, Annamari Kilpeläinen	Keskustelu	Ensi kerraksi toiminnanohjauskäsikirja, Aikuisena Allossa, tehdään niin valmiiksi kun sen opinnäytetyön puitteissa voidaan tehdä. Työskentely jatkuu Lapsena tai nuorena Aallossa kirjan tiimoilta, kirjoitettu lapsen tai nuoren tulojakso lisätään liitteeksi Lapsena tai nuorena kirjan loppuun, käsittelemättömät Aikuisena Allossa kirjan asiat johtoryhmä keskustelee seuraavassa johtoryhmän kokouksessa auki

Liite 4. Palautekysely Pienkoti Aallon henkilökunnalle

Palautekysely

Syksy 2009

Pienkoti Aalto

Hei!

Olet osallistunut Pienkoti Aallon toiminnanohjauskäsikirjan tekemiseen kesällä ja syksyllä 2009. Pyydämme Sinua vastaamaan seuraaviin kysymyksiin rehellisesti ja mahdollisimman monisanaisesti. Palautteen avulla suoritamme arviointia työskentelystämme opinnäytetyömme raporttia varten.

Täytetyn lomakkeen voit antaa suljetussa kirjekuoressa Otolle.

Kiitos yhteistyöstä!

Syysterveisin Annamari ja Otto

Palautekysely

Syksy 2009

Pienkoti Aalto

1. Oliko toiminnanohjauskäsikirja sinulle entuudestaan tuttu työväline? (rastita Sinulle sopiva vaihtoehto)

Kyllä

Ei

2. Mihin seuraavista toiminnanohjauskäsikirjan työskentelytapaamisiin (mm. yhteistyöpäivät) osallistuit? (Rastita ne kohdat, joihin osallistuit)

17.6.2009 Tapaaminen Aallossa, työskentelyn käynnistyminen

22.8.2009 Yhteistyöpäivä Alvassa (arvot, visio, toimintaperiaatteet)

17.9.2009 Yhteistyöpäivä (oma-aikuisuuden sisältö ja prosessit)

5.10.2009 Yhteistyöpäivä (Aisan viikko-ohjelman läpikäyminen, keskustelun aloitus Lapsena ja nuorena Aallossa –kirjan osalta)

3. Oliko tapaamisia mielestäsi (rastita Sinulle sopiva vaihtoehto)

Liian vähän

Sopivasti

Liian paljon

4. Mikä toiminnanohjauskäsikirjan työstämisessä oli hyvää?

5. Mikä toiminnanohjauskäsikirjan työstämisessä vaatisi kehittämistä?

6. Mitä mieltä olit työskentelytavasta ja työskentelymenetelmistä? Mitä olisit tehnyt toisin?

7. Onko toiminnanohjauskäsikirjasta / sen tekemisestä ollut hyötyä työssäsi?

Kyllä

Ei

8. Palautetta toiminnanohjauskäsikirjaa opinnäytetyönä tehneille

Kiitos palautteestasi!